

Jenni Rantanen

Asiakkaan haltuunotto

Rantalainen Oy Helsinki

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Lokakuu 2016

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Jenni Rantanen Asiakkaan haltuunotto. Rantalainen Oy Helsinki 34 sivua + 3 liitettä Lokakuu 2016
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskenta ja rahoitus
Ohjaaja	lehtori Iiris Kähkönen
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää uuden asiakkaan haltuunottoprosessia toimeksiantoyrityksessä. Toimeksiantaja oli tilitoimisto- ja taloushallintoalan yritys Rantalainen Oy Helsinki. Työn tavoitteena oli koota jo olemassa olevia ohjeistuksia yhteen ja jalostaa niitä käytettävämpään muotoon.</p> <p>Haltuunottoprosessin ongelmakohtien löytämiseksi kartoitettiin toimiston henkilökunnan käsityksiä haltuunotosta haastattelemalla osaa henkilökunnasta asiakkaan haltuunottoprosessista. Lisäksi työtä varten haastateltiin yrityksen sovellusasiantuntijoita, koska heillä on toimenkuvansa myötä paras käsitys siitä, miten haltuunottoprosessi toimii ja miten sen tulisi toimia. Haastattelujen pohjalta laadittiin ohjeistus, jolla varmistetaan, että jatkossa työn laatu pysyy tasaisena.</p> <p>Haltuunotto-opas keskittyi nimenomaan sähköiseen taloushallintoon ja sähköisiin palveluihin liitettävien asiakkaiden haltuunottoon, koska näiden palveluiden käyttöön siirtymiseen, eli sähköistämiseen, liittyy monia valmisteluvaiheissa muistettavia työvaiheita.</p> <p>Tämä haltuunotto-opas laadittiin taloushallintoalan ammattilaisten käyttöön. Opas oli pelkistetty, sen sisällössä keskitytään nimenomaan oppaan selkeyteen, luettavuuteen ja informatiivisuuteen. Opinnäytetyön viitekehyksessä perehdyttiin tarkemmin sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon ominaispiirteisiin, hyötyihin, haasteisiin ja siihen, mitä valmisteluja sähköisten taloushallintopalveluiden avaaminen tarvitsee niiden toimimisen edellytyksenä.</p>	
Avainsanat	taloushallinto, sähköistäminen, opas, tilitoimisto, digitaalisuus

Author Title Number of Pages Date	Jenni Rantanen Managing a New Customership Rantalainen Oy Helsinki 34 pages + 3 appendices October 2016
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Iiris Kähkönen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to identify the problems in managing a new customership in an accounting company. The main priority during this task was to create a guide for instructing the company's personnel during the process. This project was carried out in co-operation with Rantalainen Oy Helsinki. The company offers bookkeeping and other financial administration services.</p> <p>To clarify the problems in managing a new customership the personnel was interviewed. Based on the information gathered in these interviews the instructions were composed. The main purpose of this guide was to summarize the most relevant information about processes related to new customership managing and also to ensure that the quality of services provided would stay at high level.</p> <p>This guide was made for the use of the Helsinki-based personnel at Rantalainen Oy. It covers only tasks related to digital and electronic accounting services, because even though these e-services are quick, efficient and quite a simple way to manage a customer company's finances, in the beginning Rantalainen Oy needs many precise instructions.</p>	
Keywords	digital, accounting, electronic, e-services, financial administration

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön aihe ja rajaus	1
1.2	Työmenetelmät	2
1.3	Työn tavoitteet	2
1.4	Työn rakenne	3
1.5	Kohdeyrityksen esittely	4
1.6	Tilitoimistoala Suomessa	5
1.7	Sidosryhmät	6
2	Sähköinen taloushallinto	7
2.1	Taloushallinto ja sen prosessit	7
2.2	Sähköinen taloushallinto	8
2.3	Digitaalinen taloushallinto	9
2.3.1	Määritelmä	9
2.3.2	Kehitys	10
2.3.3	Digitaalisuuden tuomat haasteet	11
2.4	Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon hyödyt	12
3	Taloushallinto-ohjelmisto	16
3.1	Oikean ohjelmiston valinta	16
3.2	Ohjelmiston valinta pienyrityksissä	17
3.3	Perustamisprosessi sähköisen taloushallinnon kannalta	18
4	Laatunäkökulma	19
4.1	Asiakkaan kokema laatu	19
4.2	Laadunvarmennus taloushallinnon palveluyrityksessä	21
5	Toiminnallisen osuuden suunnittelu ja toteutus	21
5.1	Haltuunotto-opas	21
5.2	Toiminnallinen työ	22
5.2.1	Työmenetelmänä toiminnallinen tutkimus	22
5.2.2	Tutkimuskäytännöt toiminnallisessa työssä	23
5.2.3	Haastattelujen raportointi	25
6	Asiakkaan haltuunotto-opas	28
6.1	Oppaan rakenne	28

6.2	Oppaan sisältö	29
6.3	Oppaan ulkoasu	29
6.4	Prosessikaavio	30
7	Yhteenveto	30
7.1	Johtopäätökset	30
7.2	Työn ja työmenetelmien arviointi	33
7.3	Jatkokehitysehdotukset	34
	Lähteet	35
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselykaavake	
	Liite 2. Prosessikaavio: Uuden asiakkaan haltuunotto	
	Liite 3. Asiakkaan haltuunotto-oppaan sisällysluettelo	

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön aihe ja rajaus

Opinnäytetyöni aihe liittyy asiakkaan haltuunottoprosessiin. Teen opinnäytetyöni toimeksiantona työnantajalleni, joka on taloushallintoalan yritys Rantalainen Oy Helsinki (jäljempänä lyhennetty Rantalainen). Tarkoitukseni on toteuttaa henkilökunnan käyttöön tarkoitettu opas, jossa käydään läpi yleisimmät huomioitavat työvaiheet ja vastuunjaot uuden asiakkaan haltuunotossa.

Rantalainen tarjoaa erilaisia taloushallinnon palveluita asiakkailleen. Yrityskulttuuri on muuttunut viimeisimpien vuosien aikana entistä vauhdikkaammin ja Rantalainenkin on pyrkinyt muokkaamaan palveluitaan kohtaamaan asiakkaiden muuttuneita tarpeita. Suurimpana muutostekijänä nostan esille alan sähköistymisen ja sen vaikutukset. Rantalainen pyrkii eroon vanhanaikaisesta tilitoimisto-käsitteestä. Vaikka palveluiden pääpaino on edelleen kirjanpidon ja palkanlaskennan tehtävissä, konsultoinnin ja muiden vastaavien palveluiden osuus on kasvussa. Rantalaisen tarjoamat palvelut painottuvat entistä enemmän taloushallinnon asiantuntijuuteen. Vaikka tilitoimisto onkin terminä hieman vanhentunut, käytän sitä kuitenkin tässä raportissa, koska raporttini kuitenkin keskittyy enemmän tähän perinteiseen palvelukonseptiin.

Nykyään suurin osa Rantalaisen tilitoimistoasiakkaista on viety sähköiseen ympäristöön. Työni painopisteenä on nimenomaan sähköisten taloushallintopalveluiden tarjoaminen asiakkaalle ja siihen liittyvät toimenpiteet, kuten oikean ohjelmiston valinta ja sähköisten valtuutusten hoitaminen. Sähköisen asiakkuuden perustamisessa on useampia vaiheita, jotka tulee huomioida, kuin niin sanotun mappiasiakkaan haltuunotossa.

Aihetta käsitellään sekä työntekijä- että asiakasnäkökulmasta. Toisin sanoen aion kiinnittää huomiota laatujärjestelmään, joka vaikuttaa sekä asiakas- että työtyytyväisyyteen. Tavoitteenani ei ollut tehdä varsinaisesti työtyytyväisyys- tai asiakastytytyväisyyskyselyitä, sillä niitä on kohdeyrityksessä toteutettu säännöllisesti muutenkin. Nämä ovat kuitenkin tärkeitä asioita, ja koska työyhteisössäni halutaan panostaa laatujärjestelmän

kehittämiseen, työ- ja asiakastyytyväisyys liittyy olennaisesti tähän ja asettaa työlleni tavoitteita.

1.2 Työmenetelmät

Opinnäytetyössäni hyödynnän Rantalaisen nykyisiä käytäntöjä ja materiaaleja. Pyrin työssäni keräämään yhteen tämän olemassa olevan tiedon ja jalostamaan sitä.

Asiakkaan haltuunotossa suuria kysymyksiä ovat myös ajankäyttöön ja veloitukseen liittyvät kysymykset. Oppaani tavoitteena on, että yksittäisen asiakkaan haltuunottoon käytettävä työaika lyhenisi, koska aikaa ei tarvitsisi käyttää tiedon hakemiseen. Tällä hetkellä ongelmana saattaa olla se, että tietoa on olemassa, mutta sitä ei löydetä tai osata käyttää.

Päästäkseni kiinni aiheen ongelmakohtiin, olen aikonut haastatella henkilökuntaa ja käyttää saamaani haastatteluaineistoa oppaan laatimisen pohjana. Hyödynnän siten opinnäytetyöni toteuttamisessa eri työmenetelmiä. Kuuntelen henkilökunnan kokemuksia ja kehitysideoita ja hyödynnän niitä oppaan tekemisessä. Koska teen opasta henkilökunnan käyttöön, pidän tärkeänä lähtökohtana selvittää kohderyhmän tarpeet, toiveet ja odotukset. Kerään haastattelemalla aineistoa kirjanpitäjien, palkanlaskijoiden ja esimiesasemassa toimivien työntekijöiden ajatuksista ja toiveista asiakkaan haltuunotto-prosessissa. Haastatteluilla selvitän, mistä he haluaisivat enemmän tietoa ja ohjeistusta ja tietävätkö he, mistä löytävät prosessissa tarvittavat lomakkeet ja tarvittaessa lisätietoa. Kysyn henkilökunnalta myös, onko heillä mielessään joitain kehitysideoita.

Työni varsinainen tuotos on käytettävistä työmenetelmistä riippumatta kuitenkin henkilökunnalle toteutettava opas, joka määrittelee opinnäytetyöni tyypiksi toiminnallisen opinnäytetyön. Tavoitteenani on oppaan kautta kehittää työyhteisöä, joten opinnäytetyöni on sisällöltään myös hyvin lähellä kehittämishanketta.

1.3 Työn tavoitteet

Palvelun laatu on tärkeää asiakkaalle, ja siihen tulee panostaa. Palvelun laadun säilyminen tasaisena vaatii palvelu yritykseltä yhtenäisiä käytäntöjä. Tavoitteenani on helpottaa henkilökunnan työtä luomalla käytännönläheinen ja helppolukuinen, Rantalaisen käytäntöön räätälöity opas. Yhtenäinen opas vähentää sitä riskiä, että jokin työvaihe

haltuunottoprosessissa jää tekemättä. Rantalainen parantaa oppaan avulla palvelun laatua ja takaa asiakkailleen yhtäläisen laadun tason – tekijästä riippumatta. Tämä tili-toimisto on palvellut asiakkaitaan menestyksekkäästi jo vuosia, eikä ongelmana ole se, ettei uusien asiakkaiden haltuunottoa osataisi yrityksessä toteuttaa. Tavoittelen työlläni työtapojen ja käytäntöjen yhdistämistä, toiminnan tehostamista ja opastani voi hyödyntää myös uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tavoitteenani ei ole luoda uutta tietoa, vaan jalostaa jo olemassa olevaa ja varmistaa, että tieto on kaikkien käytettävissä.

Lisäksi perusteena tälle työlle on oma oppimiseni. Opin asiakkaan haltuunoton eri vaiheet ja lisäksi tutustun laadullisiin näkökulmiin. Opinnäytetyöstä tulee olemaan minulle hyötyä, kun sen myötä nämä aihealueet tulevat tutummiksi. En ole ollut mukana uuden asiakkaan haltuunotossa työpaikallani, joten samalla opin hyvin myös haltuunottoon liittyvät käytännöt, joista on minulle hyötyä työurallani jatkossa. Opinnäytetyön tekemistä kuitenkin helpottaa sen sidonnaisuus omaan työhöni ja niin ikään sen käytännölläheisyys – pystyn vertaamaan lukemaani uutta teoriaa tiedossani olevaan vakiintuneeseen käytäntöön.

1.4 Työn rakenne

Opinnäytetyöni on muodoltaan toiminnallinen ja se muodostuu kahdesta osasta, toiminnallisesta osuudesta sekä raportista. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on työelämän kehittäminen käytännön kautta, esimerkiksi yhtenäisten toimintatapojen ohjeistaminen. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyöraportti koostuu viitekehystä käsittelevästä teoriaosuudesta sekä sitä soveltavasta empiriaosuudesta. Teoriaosuudessa esittelen aihealueen kannalta oleelliset käsitteet. Empiriaosa on tutkijan omaa osuutta, ja siinä keskityn oppaan tuottamisprosessin kuvaukseen ja työssä tekemiini havaintoihin. Empiriaosuudessa käsitteelen myös keräämääni haastatteluaineistoa ja siitä muodostettavia tuloksia. Teoriaosuuden ja empiriaosuuden välillä tulee olla tiivis vuorovaikutus. (Kananen 2014, 53–54.)

Työni toiminnallisessa osuudessa eli oppaassa käydään läpi ne asiat, jotka tulee huomioida haltuunottoprosessin aikana. Esittelen siinä prosessin työvaiheet, työjärjestyksen ja vastuunjaot. Oppaan liitteeksi laadin prosessikaaviot, joissa kuvaan ne prosessit, jotka liittyvät asiakkaan haltuunottoon Rantalaisella.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsittelen sähköisen taloushallinnon käsitteitä sekä sen tulevaisuutta ja pohdin prosessiin olennaisesti liittyvää laatu- ja asiakasnäkökulmaa. Oppaan avulla työyhteisössä pyritään yhtenäisempään käytäntöön, joka takaa työn laadun asiakkaalle. Opinnäytetyössäni sidon teoria- ja empiriaosuuden toisiinsa muun muassa käsitteiden avulla – empiriaosuudessa käytän alan sanastoa, jonka olen teoriaosuudessa aiemmin esitellyt.

1.5 Kohdeyrityksen esittely

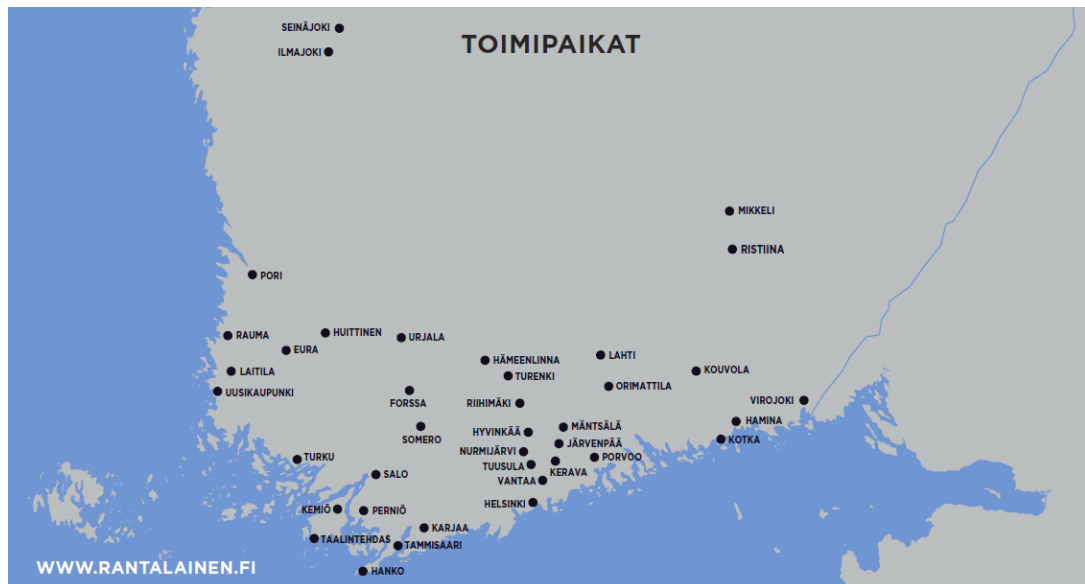
Rantalainen Oy Helsinki on osa Rantalainen Yhtiöt -konsernia, joka on vuonna 1972 perustettu auktorisoitu taloushallinnon palveluita tuottava konserni. Rantalainen Yhtiöt toimii 30 paikkakunnalla, ja konserniin kuuluu yli 500 työntekijää. Rantalainen Oy Helsinki toimii pääkaupunkiseudulla ja sen läheisyydessä. Yhtiöllä on toimistoja Vantaalla, Helsingissä, Karjaalla, Tammisaarella ja Hangossa. Näissä toimistoissa työskentelee yhteensä yli 90 taloushallinnon asiantuntijaa. (Rantalainen Yhtiöt a.)



Kuvio 1. Rantalainen Yhtiöiden logo (Rantalainen Yhtiöt d.)

Rantalainen Yhtiöiden toiminnan tarkoitus on olla paikallisesti arvostetuina ja halutuina taloushallinnon asiantuntijapalveluiden tuottajina ja yhteistyökumppaneina. Yhtiö on mukana paikallisessa elinkeinoelämässä ja palvelee asiakkaitaan henkilökohtaisesti, toisin sanoen yhtiön tavoite on olla paras paikallinen tilitoimistokumppani asiakkailleen. Yhtiö on kotimainen perheyrittäjä ja omaa laaja-alaista osaamista ja pyrkii olemaan paras taloushallintoalan työnantaja. Yhtiön toiminta-ajatuksena on taloudellisen informaation tuottaminen ja jalostaminen asiakkaiden liiketoiminnan menestykseksi. Rantalainen Yhtiöt tarjoaa kirjanpito- ja palkkahallinnon lisäksi myös tilintarkastukseen ja yritysverotukseen liittyviä asiantuntijapalveluita. (Rantalainen Yhtiöt c.)

Rantalainen on Suomen kolmanneksi suurin tilitoimistoketju ja alan suurin perheyrittäjä. Yhtiön tavoitteena on rakentaa kattava ja kilpailukykyinen palveluverkosto ja jatkaa kasvua yli kymmenen prosentin vuosivauhdilla. Kasvu toteutetaan pääasiassa yritysostojen avulla. (Rantalainen Yhtiöt c.)



Kuvio 2. Rantalainen Yhtiöiden toimipaikat Suomessa (Rantalainen Yhtiöt d.)

Rantalainen Oy Helsinki on työnantajani, joten toteutan tämän opinnäytetyön omalle työpaikalleni. Olen ollut Rantalainen Yhtiöiden palveluksessa yhteensä likimain kolme vuotta. Työn aihe ja sen tarpeellisuus perustuu omiin havaintoihini ja keskusteluihin kollegojeni kanssa. Myös tässä työssä jäljempänä esitetyt toimistomme työmenetelmät pohjautuvat omiin havaintoihini näiden työvuosien ajalta.

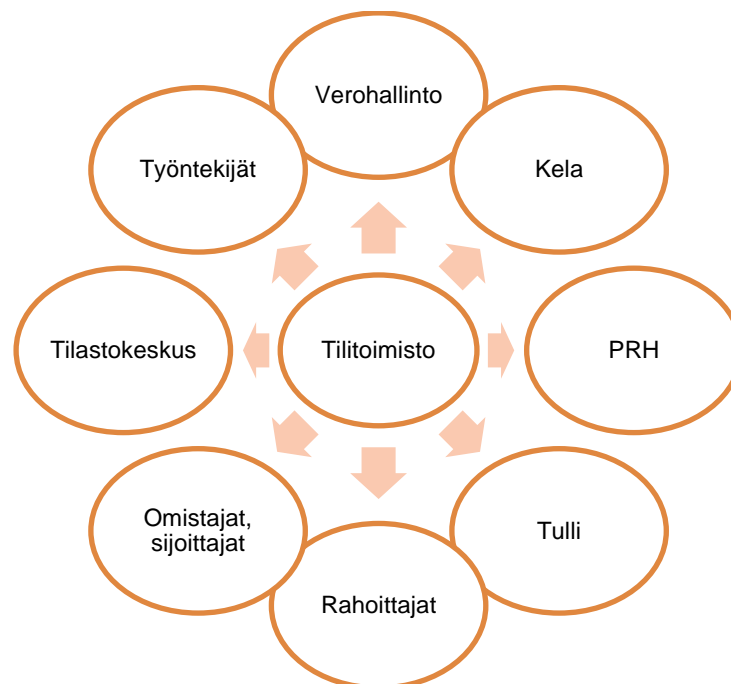
1.6 Tilitoimistoala Suomessa

Tilitoimistoalalla toimivia yrityksiä on Suomessa noin 4 300, joista auktorisoituja on 800 yritystä. Alalla työskentelee yli 12 000 henkilöä. Toimipaikkojen koot vaihtelevat, Suomessa on paljon 1 – 2 henkilön tilitoimistoja, mutta alalta löytyy myös useampia yli 50 henkilön toimistoja. Taloushallintoalan asiantuntijatutkinto on KLT-tutkinto. KLT-tutkinnosta vastaa Tili-instituuttisäätiö. Yli viidennes tilitoimistoalalla työskentelevistä on suorittanut KLT-tutkinnon. (Taloushallintoliitto b.)

Taloushallintoliitto sekä valvoo että palvelee tilitoimistoalaa Suomessa. Taloushallintoliiton jäsenyritykset ovat auktorisoituja. Auktorisoidut tilitoimistot ovat siis Taloushallintoliiton hyväksymiä ja niiden osaaminen, järjestelmät ja toimintamallit on tarkastettu. Auktorisoidusta tilitoimistosta löytyy aina KLT-tutkinnon suorittaneita asiantuntijoita. Valvonnan lisäksi Taloushallintoliitto järjestää tilitoimistoalalle koulutuksia, julkaisee asiantuntijoiden käyttöön oppaita ja ylläpitää TAL-STA toimialastandardia. (Taloushallintoliitto a.)

1.7 Sidosryhmät

Tilitoimistoissa toteutetaan perinteisen mallin mukaisesti lakisääteistä, ulkoista raportointia pääsääntöisesti viranomaisille. Ala ja käytännöt ovat muuttuneet, ja nykyään tilitoimistot panostavat entistä enemmän myös sisäisen laskennan palveluiden tarjoamiseen, kuten controller-palveluihin. (Siponen 2014, 6.)



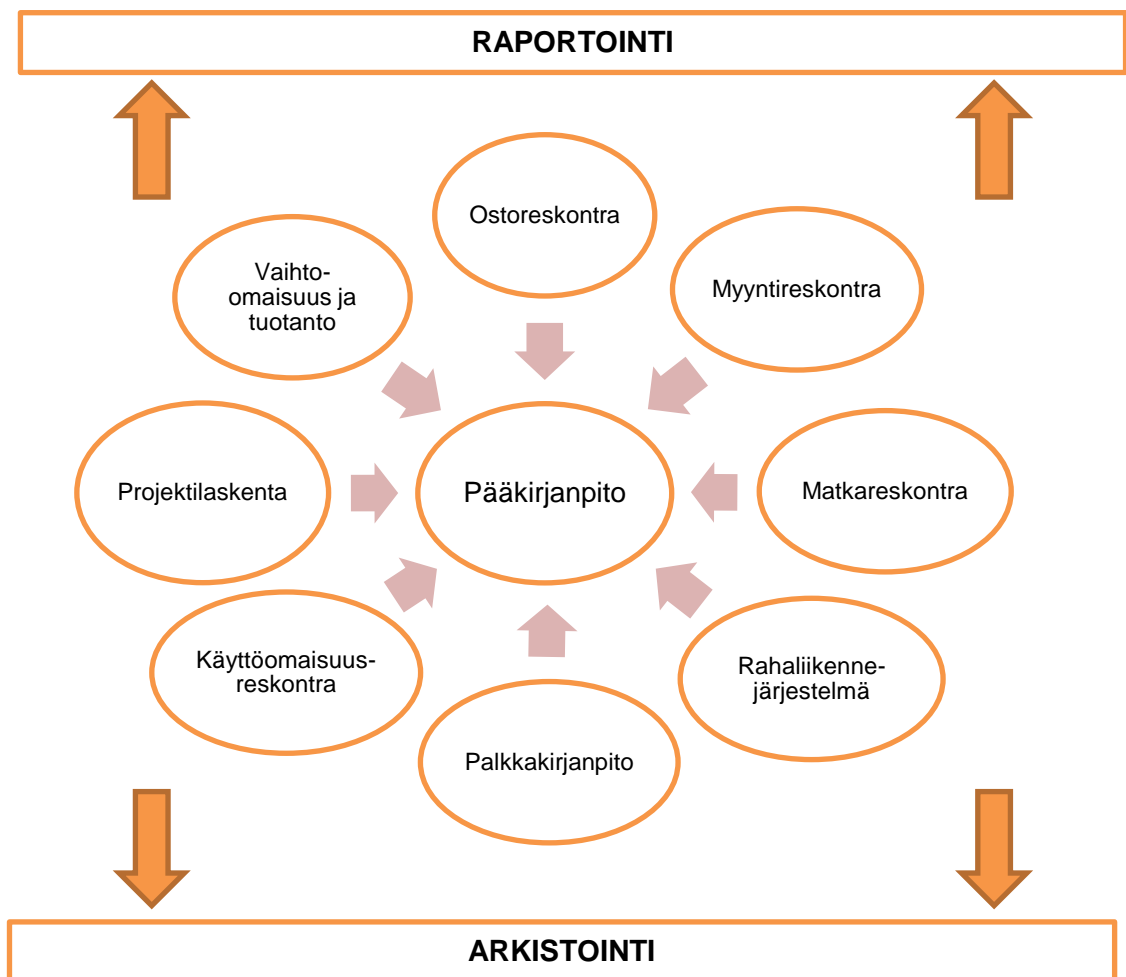
Kuvio 3. Tilitoimiston sidosryhmät

Yllä olevassa kuviossa (kuvio 3.) esittelen tilitoimistojen muutamia tärkeimpiä sidosryhmiä ja kumppaneita, joille tilitoimisto tuottaa informaatiota. Ulkoista raportointia tuotetaan etenkin viranomaisille, mutta myös esimerkiksi ulkopuolisille rahoittajien ja sijoittajien käyttöön.

2 Sähköinen taloushallinto

2.1 Taloushallinto ja sen prosessit

Yrityksen taloushallinto on kokonaisuus, joka koostuu pienemmistä osakokonaisuuksista. Jakotapoja voi olla useampia, mutta yksi selkeä tapa on jakaa taloushallinto ostolasku-, myyntilasku-, matka- ja kululaskuprosesseihin, maksuliikenteeseen ja kassanhallintaan, käyttöomaisuuskirjanpitoon, pääkirjanpito- ja raportointiprosessiin, arkistointiin ja kontrolleihin. (Lahti & Salminen 2008, 15–16.)



Kuvio 4. Taloushallinto ja sen prosessit (Kurki & Lahtinen & Lindfors 2011, 19).

Ostolaskuprosessi sisältää kaikki vaiheet ostotilauksen tekemisestä ostolaskun maksuun ja pääkirjanpitoon siirtyviin kirjauksiin. Vastaavasti myyntilaskuprosessi kulkee tilauksesta laskutukseen, maksatukseen ja kirjanpítovienttiin. Yrityksen kannalta olen-

nainen osa myyntilaskuprosessia on myyntireskontran hoitaminen, eli saatavien valvonta.

Matka- ja kululaskuprosessi muodostuu yrityksen työntekijöiden saatavien käsittelystä. Maksuliikenne ja kassanhallintaan sisältyvät saapuvat ja lähtevät maksut. Maksuliikenteen toimintoja ovat esimerkiksi tiliotteiden käsittely, viitesuoritusten kohdistus ja maksukorttitapahtumien käsittely.

Käyttöomaisuuskirjanpidossa seurataan yrityksen käyttöomaisuuden, eli koneiden ja kaluston, tapahtumia, kuten lisäyksiä ja poistoja. Pääkirjanpitosprosessiin kytkeytyvät edellä mainitut, lisäksi se voi sisältää osaprosesseja, kuten jaksotustapahtumia. Raportointiprosessissa muodostetaan raportteja hyödyntäen edellä mainittujen prosessien tuottamaa tietoa. Arkistointi liittyy myös kaikkiin edellä mainittuihin. Toimiva sähköinen arkisto on tärkeä koko sähköisen taloushallinnon kannalta.

Kontrollit nähdään ennemminkin toimintoina kuin prosessina, mutta ne liittyvät olennaisesti edellä mainittuihin prosesseihin ja osa-alueisiin. (Lahti & Salminen 2008, 15–16.) Taloushallinnosta voidaan eriyttää myös palkanlaskenta ja viranomaisraportointi omiksi toiminnoikseen (Kurki ym. 2011, 18).

2.2 Sähköinen taloushallinto

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan sähköisessä muodossa tapahtuvaa viestintää ja tiedon käsittelyä, esimerkiksi sähköpostin, internetin tai muun tietoverkon avulla (Lahti & Salminen 2008, 18). Taloushallinnon sähköistämällä tarkoitetaan yrityksen toimintojen tehostamista hyödyntäen edellä mainittuja sähköisiä sovelluksia ja integrointia (Lahti & Salminen 2008, 21).

Kokonaisuudessaan sähköinen taloushallinto käsittää kaikki aiemmin luetellut taloushallinnon prosessit, kuten myyntilaskutuksen, ostolaskujen käsittelyn, palkanlaskennan, kirjanpidon, reskontrat ja raportoinnin. Näitä toimintoja hoidetaan sähköisten prosessien avulla, hyödyntäen esimerkiksi verkkolaskutusta ja automaattisia tiliöintejä. (Helanto & Kaisaniemi & Koskinen & Kuntola & Siivola 2013, 28)

Sähköisen taloushallinnon ydin muodostuu verkkolaskutuksen ympärille. Sähköisessä muodossa toteutetut, standardoidut laskut ovat mahdollistaneet kirjanpidon automa-

tisoinnin. Pelkkä verkkolasku ei muuta yrityksen taloushallintoa automatisoiduksi, vaan verkkolaskut kytketään yhteen sähköisen taloushallinnon järjestelmän kanssa. Järjestelmän tulee osata lukea laskua ja käsitellä sitä mahdollisimman pitkälle ilman manuaalista työtä. Lisääntynyt automaatio merkitsee rutiinitöiden vähentymistä.

Sähköistyminen on muutakin kuin verkkolaskutusta. Sähköinen taloushallinto on toimiva kokonaisuus, jossa eri taloushallinnon osa-alueet toimivat yhteydessä toisiinsa. Edellä mainittu verkkolasku muodostaa ketjun myyntireskontrasta pääkirjanpitoon. Prosessi täydentyy, kun yrityksellä on verkkolaskutuksen lisäksi käytössään toiminnot, joilla se voi vastaanottaa tiliotteet ja viitesiirot sähköisessä muodossa. Viitesiirotapah- tumat, kuten suoritus aiemmin lähetetylle verkkolaskulle, kohdistuvat automaattisesti myyntireskontraan, josta taas syntyy kirjaus pääkirjanpitoon. (Suomen Yrittäjät 2014.; Siponen 2014, 7, 10–12.)

2.3 Digitaalinen taloushallinto

2.3.1 Määritelmä

Digitaalinen taloushallinto eroaa käsitteenä sähköisestä taloushallinnosta. Kun puhutaan digitaalisesta taloushallinnosta, tarkoitetaan tilannetta, jossa kaikki toiminnot, koko arvoketjun päästä päähän, toimitetaan sähköisessä muodossa. Jos esimerkiksi toimit- tajalta saadaan lasku paperimuodossa ja se muutetaan skannauspalvelussa digitaali- seen muotoon, ei kyse ole puhtaasti digitaalisesta taloushallinnosta. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

Digitaalisuudella tarkoitetaan siis jo sähköisessä muodossa olevan aineiston käsittelyä. Tämä aineisto on varastoitu erilaisiin tietokantoihin ja sitä käsitellään ohjelmistojen avulla. (Lahti & Salminen 2008, 17.)

Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki kirjanpitomateriaali käsitellään sähköisessä muodossa ja kaikki tapahtumat ovat konekielisiä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tieto siirretään kokonaan sähköisessä muodossa eri osapuolten ja järjestelmien välillä, myös yrityksen sisällä ja eri sovellusten välillä. Myös arkistointi on sähköisessä muodossa, tietoon pääsee käsiksi sähköisesti ja kaikki toistuvat rutiinityövaiheet on automatisoituja. (Lahti & Salminen 2008, 21.)

2.3.2 Kehitys

Digitaalisen taloushallinnon kehitys edistyi Suomessa odotettua hitaammin. Lainsäädäntö mahdollisti paperittoman taloushallinnon jo vuonna 1997, ja alku olikin nopeaa. Kehityksen vauhti kuitenkin hidastui ja Suomi menetti edelläkävijän asemansa tässä asiassa. Muut valmiudet, kuten sähköinen maksuliikenteen hoito, ovat olleet pitkään hyvin suomalaisten hallussa, mutta verkkolaskuliikenteessä Suomi ei ollut edistynyt yhtä nopeaa tahtia. Siitäkin huolimatta, että suurimmalla osalla yrityksistä on ollut jo jonkin aikaa valmiudet lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja ja lisäksi osa suuryrityksistä on jopa kieltäytynyt kokonaan vastaanottamasta perinteisiä paperilaskuja, monet yritykset kuitenkin vastaanottivat vielä viisi vuotta sitten suuren osan laskuistaan paperimuodossa. Lisäksi puutteelliset yhtenäiset standardit rajaavat verkkolaskujen käyttöä eri maiden välisessä kaupassa. (Lahti & Salminen 2008, 28–29; Kurki ym. 2011, 7–9.)

Viimeisen viiden vuoden aikana muutos on kääntynyt taas voimakkaasti kohti digitaalista taloushallintoa. Vuonna 2015 pk-yrityksille toteutetussa kyselyssä 80 % vastaajista ilmoitti hyödyntävänsä sähköistä taloushallintoa, mutta näistä suurin osa on siirtynyt käyttämään näitä sähköisen taloushallinnon palveluita viimeisimmän viiden vuoden aikana. Kehityksen suunta on se, että jatkossa yritykset kaipaavat enemmän perinteisen kirjanpidon palveluiden sijaan tukea liiketoiminnan kehittämiseen. (Meronen, 2015.)

Rantalainen pyrkii siirtämään asiakkaitaan entistä enemmän sähköiseen ympäristöön, mutta kokonaisvaltainen digitaalisuus on kiinni monesta ulkopuolisesta tekijästä, kuten tavarantoimittajista ja heidän mahdollisuuksistaan soveltaa sähköisen taloushallinnon keinoja. Monen Rantalaisen asiakasyrityksen kohdalla osa taloushallinnosta on liitetty sähköiseen ympäristöön, mutta kaikkia prosesseja ei tehdä sähköisesti. Helpointa on aloittaa ostolaskujen sähköisellä käsittelyllä eli ostolaskujen kierrätyksellä. Ostolaskujen kierrätys tarkoittaa ostolaskun ”matkaa” läpi yrityksen toimintojen. Kierrätys tarkoittaa siis laskun vastaanottamista, asiatarkastusta, hyväksyntää, maksatusta ja siirtoa kirjanpitoon (sekä arkistointia). Ostolaskun tiliöinti tapahtuu jonkin edellä mainitun vaiheen yhteydessä.

2.3.3 Digitaalisuuden tuomat haasteet

Digitaalisuus mahdollistaa työskentelyn maantieteellisesti mistä tahansa, missä on käytössä Internet-yhteys. Tämä luo etuja taloushallinnon organisointiin kaikille yrityksille, myös tilitoimistoille, mutta lisää samalla myös kilpailua. Kirjanpitolain uudistus mahdollisti 1.1.2016 alkaen aineiston säilyttämisen Suomen rajojen ulkopuolella, ja tätä kautta taloushallinnon hoitamisen ulkomailta käsin. Ainoa rajoite on, että kirjanpitoaineistoon tulee olla viiveetön pääsy Suomesta käsin (Kirjanpitolaki 1997, 2 luku 9 §). Sähköiset taloushallinnon ohjelmistot mahdollistavat tämän silloin, kun kaikki aineisto on tallennettu sähköiseen muotoon. Kilpailu kiristyy ja herääkin kysymys, siirtyykö Suomessa ennen toteutettu työ nyt halvemman työvoiman maihin. (Lahti & Salminen, 2014, 209.)

Suurimmassa siirtymisvaarassa ovat työt, jotka ovat rutiininomaisia, pitkälle standardoituja ja Internetin välityksellä hoidettavia, joiden tekeminen ei vaadi suomen kielen taitoa. (Okkonen, 2010.)

Talouselämän artikkelissa Outi Lähteenmäki-Lindman on kuitenkin sitä mieltä, että digitalisoituminen ei tarkoita taloushallinnon töiden katoamista Suomesta. Töiden katoamisella hän tarkoittaa sekä niiden siirtämistä halvemman työvoiman maihin että digitalisoitumisen myötä vähentyneen tallennustyön aiheuttamaa henkilöstötarpeen vähene mistä. Kyse on hänen mukaansa vain työtehtävien ja toimialan uudistumisesta. Taloushallinnon ammattilaisen toimenkuva muuttuu enemmän kohti yrityskonsultointia. Tiedon jalostaminen ja liiketoiminnan kehittäminen korostuvat entisestään. Tällöin tämän ”entisen kirjanpitäjän” on kehityttävä, tunnettava entistä paremmin asiakkaan toimiala ja siirryttävä kohti asiakkaan liiketoiminnan strategista kehittämistä. Uudistuminen takaa töitä myös tulevaisuudessa, mutta se vaatii muuntautumiskykyä. (Lähteenmäki-Lindman 2015.)

Myös Siponen (2014, 29) korostaa tilitoimistojen kilpailuetuna niiden asiantuntijuutta, sekä taitoa muuttaa muodostettua dataa informaatioksi asiakkaalle, eli prosessiosaa mista. Pelkästään yhden ohjelmiston käyttäminen johtaa riippuvuuteen kyseisestä ohjelmistosta. Tuotteen vaihtaminen muodostuu liian kalliiksi jo pelkästään uuteen ohjelmistoon kouluttautumiseen kuluvan työajan kautta. On eduksi tilitoimiston kehitykselle, ettei se ole turvautunut ainoastaan yhteen ohjelmistoon.

Tulevaisuudessa yritykset kaipaavat enemmän apua liiketoiminnan kehittämisessä perinteiset lakisääteiset palveluiden, kuten kirjanpidon ja palkanlaskennan, sijaan. (Meronen, 2015.)

Tähän haasteeseen Rantalaisella pyritään vastaamaan painottamalla paikallisuutta ja palvelukokemusta. Rantalainen tarjoaa asiakkailleen henkilökohtaista palvelua nimetyltä asiakassuhteesta vastaavalta työntekijältä. Lisäksi Rantalainen tarjoaa jo nyt lakisääteisten taloushallinnon palveluiden ohella myös erilaisia asiantuntijapalveluita. (Rantalainen Yhtiöt b.)

2.4 Sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon hyödyt

Sähköisyys ja digitaalisuus korostavat tiedon hallinnan joustavuutta, läpinäkyvyyttä, luotettavuutta ja tehokkuutta (Helanto ym. 2013, 33). Digitaalisen taloushallinnon tuomat hyödyt liittyvät ajansäästöön, tehokkuuteen ja nopeuteen. Erot ovat suuria verrattuna perinteisiin paperisiin prosesseihin ja käsin tehtyihin kirjauksiin. Hyötyjä ovat myös mm. arkistointitilan tarpeen väheneminen ja toiminnan ekologisuus. Digitaalinen taloushallinto myös parantaa työn laatua ja vähentää virheitä. (Lahti & Salminen 2008, 32.)

Sähköisyys nopeuttaa laskun toimitusaikoja. Laskuja voidaan lähettää sähköisesti eri muodossa, kuten sähköpostin pdf-liitteenä tai iPost-palvelun kautta. Aikaisemmin e-kirjeenä tunnettu iPost-kirje lähtee lähettäjältä sähköisessä muodossa, mutta päättyy vastaanottajalle paperiversiona. Sekä pdf- että iPost-laskun haittapuolena on se, että mikään tieto ei laskulta siirry automaattisesti vastaanottajan järjestelmiin, vaan ne tulee syöttää käsin tai vaihtoehtoisesti lähettää skannauspalveluun, jossa lasku voidaan käsitellä hyvin pitkälle automaattisesti. Verkkolasku on automaattisesti käsiteltävissä oleva sähköinen lasku, jota järjestelmät osaavat lukea. Siitä voidaan tulostaa tietokoneen näytölle laskun kuva, mutta missään käsittelyvaiheessa sitä ei ole tarpeen tulostaa paperille. (Kurki ym. 2011, 22.)

Verkkolaskun käyttöönotto tuo yritykselle kustannussäästöjä ja tehostaa laskujen käsittelyä. Suurimmat hyödyt verkkolaskujen käyttöönotosta syntyvät jälleen kerran isommille yrityksille. Hyvin pienessä yrityksessä verkkolasku voi olla kohtuullisen kallis vaihtoehto. Lisäksi, verkkolaskutuksen tulee olla täysin automatisoitu. Yksikin ihmistyötä vaativa työvaihe saattaa aiheuttaa sen, että verkkolaskulla saadut hyödyt kumoutuvat.

Verkkolaskun käyttöönotto vaatii sopimuksen pankin kanssa, ja palvelun hinnat vaihtelevat palvelun tarjoajan mukaan. (Kurki ym. 2011, 7–8.)

Hyvin pientä toimeksiantoa ei kannata yrittääkään sähköistää, koska vaikka sähköisyys tuo mukanaan tehokkuutta, vaatii se kuitenkin jonkin verran käsiteltävää aineistoa ennen kuin hyötyä alkaa syntyä. Yksittäisten laskujen sähköinen käsittely monine toimenpiteineen voi vaatia yritykseltä enemmän resursseja kuin manuaalinen käsittely. Pienyrityksien sähköistämistä käsittelen enemmän luvussa 3.2.

Verkkolaskulla on edellä luetelluista laskumuodoista nopein toimitusaika. Lasku on yleensä vastaanottajalla saman tien, kun se on lähetetty. Se on myös varmin laskumuoto, koska jos lasku ei saavuta vastaanottajaansa, se palautuu lähettäjälle virheellisenä. Näin lähettäjä tietää, että vastaanottaja ei ole saanut laskua, ja osaa lähteä etsimään virheelle syytä. (Iivonen, 2014.)

Verkkolaskun käyttäminen vaatii yhtenäisiä standardeja, jotta lähettäjän ja vastaanottajan järjestelmät pystyvät lukemaan samaa tietoa. Verkkolaskustandardissa laskun sisältö on jaettu eri tietokenttiin. Standardeista tutuimpia ovat elInvoice, Finvoice, EDI ja TEAPPSXML. (Kurki ym. 2011, 9–10.)

Kaikki edellä mainitut välittävät laskun oleelliset tiedot, mutta eroja syntyy laskun yksityiskohtien lukemisesta. Esimerkiksi liitteiden toimittamisessa on eroja, ja nämä liitteet voivat olla etenkin pienelle yritykselle hyvinkin tärkeitä. Eri standardien tuomat ongelmat eivät kuitenkaan ole yrittäjän ongelma, vaan verkkolaskuoperaattori hoitaa yrityksen puolesta eri standardien kanssa toimimisen, jolloin laskun lähettäjän ei tarvitse sopia standardeista kunkin vastaanottajan kanssa erikseen. (Kurki ym. 2011, 10.)

Sekä kirjanpitäjän että asiakkaan työtä helpottaa se, että sähköisissä järjestelmissä lasku tallentuu kerralla hyväksymiskiertoon, reskontraan, kirjanpitoon, maksatukseen, viranomaisilmoituksille ja arkistoon. Päällekkäiset työvaiheet jäävät pois silloin, kun asiakasyrityksellä on yhteiskäyttöohjelma tilitoimiston kanssa. Yhteiskäyttöohjelma tarkoittaa sellaista tilitoimiston käyttämää kirjanpito-ohjelmaa, jota asiakasyritys voi käyttää selainnäköisessä omien osakirjanpitojensa, kuten tilausten käsittelyn ja myyntireskontran, pyörittämiseen. (Helanto ym. 2013, 14–15)

Yhteiskäyttöohjelmassa asiakkaan tekemät myyntilaskut siirtyvät ohjelman sisällä suoraan kirjanpitoon ja kirjanpitäjän käsiteltäväksi. Kirjanpitäjän ei tarvitse useinkaan tehdä muuta kuin tarkistaa, että laskun tiedot ja tiliöinti ovat kunnossa. Oletustiliöintejä voidaan hyödyntää silloin, kun samalle liikekumppanille myydään usein samoja tuotteita – eikä silloin tiliointiä tarvitse tehdä manuaalisesti ollenkaan. Kirjanpitäjän tehtävä on tässä vaiheessa tarkastaa tiliöinnin paikkansapitävyys ja tehdä mahdolliset korjaukset automaattitiliointiin. Vaikka automaattitiliointi ei osaisikaan tehdä kaikkea oikein, se kuitenkin vähentää tiliöimiseen käytettävää aikaa huomattavasti tuottamalla pohjatiedot valmiiksi. (Helanto ym. 2013, 14–15)

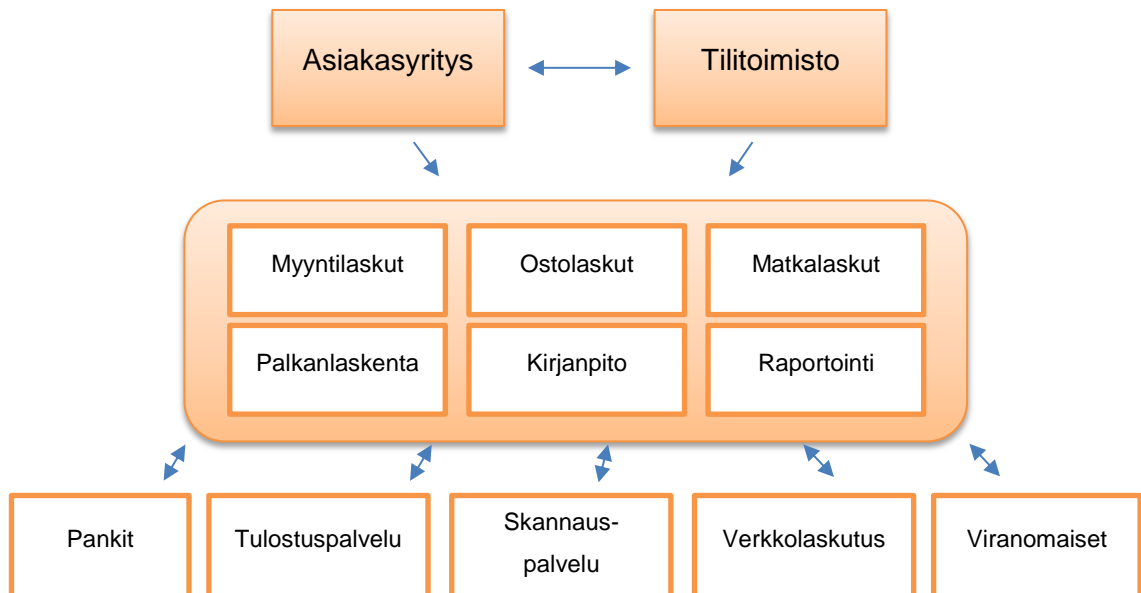
Kirjanpitäjän, ja miksei asiakkaankin, työtä helpottavat myös sähköisyyden myötä parantuneet hakutoiminnot. Sähköisissä järjestelmissä olevia tietoja voidaan etsiä haku-komennoilla, kun taas paperiaineistoa pitää selata käsin, eikä paperimapista voi yhdellä liikkeellä eritellä esimerkiksi tietyn toimittajan ostolaskuja tai tietylle kirjanpidon tilille kirjattuja tositteita. (Helanto ym. 2013, 14–15)

Tiivistettynä sähköinen taloushallinto hyödyttää yritystä monella tapaa. Siinä poistuu paljon manuaalisia työvaiheita ja päällekkäistä työtä. Kustannukset pienenevät sekä vähentyneen manuaalisen työn että paperitulosteiden käsittelykulujen vähentymisen vuoksi. Paperittomuus on myös ympäristöystävällistä ja arkistointi helpottuu, kun konkreettista aineistoa ei tarvitse säilöä vuosia asianmukaisissa varastoissa.

Näiden edellä mainittujen lisäksi syntyy myös taloustietojen raportointiin liittyviä etuja. Raportit saadaan kuukausittain nopeammin muodostettua kuin perinteisessä sähköttömässä kirjanpidossa. Tieto on ajantasaisempaa, kun kaikki aineisto on järjestelmissä ja tätä kautta suoraan mukana raporteilla. Mikäli yrityksen myynti- ja ostoreskontraa sekä tiliotteita käsitellään päivittäin, tai viikoittain, saadaan kesken kuukauttakkin ohjelmasta ulos tarkkoja raportteja ilman ylimääräistä työtä. Myös yleisimmille viranomaisilmoituksille saadaan tieto ajettua suoraan sähköisestä järjestelmästä ja viranomaisilmoitus voidaan lähettää sähköisessä muodossa. Ilmoitusten toimitusajat lyhenevät eikä niiden täyttämiseen kulu aikaa, kuten silloin, kun ilmoitukset tehdään manuaalisesti. (Helanto ym. 2013, 14–15) Havainnollistan kaaviolla (ks. kuvio 5, s.15) edellä mainittua yhteiskäyttöisyyttä, tiedon liikkumista ja raportointia sähköisessä taloushallinnossa.

Tieto siirtyy siis lähteestä toiseen automaattisesti yhdellä kertaa. Tieto mukautuu tarvittavaan muotoon, esimerkiksi laskurivit muuttuvat kirjanpitotiliöinniksi ja yhteenvedoksi

viranomaisilmoitukselle. Kun työ vähenee, vastuu kasvaa. On erittäin tärkeää, että jokaisessa vaiheessa ihminen tarkastaa koneen tekemän työn eikä tarkastusketjuun jää aukkoja. Kirjanpitäjän työ muuttuu tallentajan työstä automaation hallitsijaksi. (Helanto ym. 2013, 17.)



Kuvio 5. Yhteiskäyttöisyys ja raportointi sähköisessä ympäristössä (Helanto ym. 2013, 36).

Kirjanpitäjän kannalta sähköinen taloushallinto tasoittaa kuukausittaista työrytmiä. Vaikka alalla työn syklin määrittelevät eräpäivät tuottavat edelleen kasaantuvaa työtaakkaa eräpäivän läheisyyteen, sähköisyyden ansiosta taakka on vuosien aikana pienentynyt huomasti. Nyt kirjanpitäjä pystyy tekemään tarvittavat tiliöinnit ja täsmätykset jo pitkin kuukautta sen sijaan, että koko kuukauden aineisto pitäisi käsitellä kiireisellä aikataululla yhdellä kertaa. (Helanto ym. 2013, 51.)

Sähköisen taloushallinnon mahdollistavat siis aiemmin mainitut selainpohjaiset taloushallinnon sovellukset. Selainpohjaisuus on vaatimus yhteiskäytölle eli sille, että sekä asiakas omassa toimipisteessään että kirjanpitäjä omassa toimistossaan voivat työskennellä samojen, reaaliaikaisten materiaalien kanssa. Selainpohjaisen työskentelyn mahdollistavat pilvipalvelut (Cloud Services), jotka tarkoittavat Internetiin ulkoistettua tietojenkäsittelyä. Pilvipalvelun kautta välitettävät ohjelmistot eivät vaadi tietojen tallentamista omalle työasemalle. Käyttäjän ei myöskään tarvitse huolehtia ohjelmistonsa päivittämisestä, sillä pilvipalvelun kautta käytetyn ohjelman päivitykset ovat jatkuvasti ajan tasalla. (Helanto ym. 2013, 35.)

Parhaimmillaan sähköisen taloushallinnon ohjelmiston muodostama palveluketju lähtee asiakasyrityksen työntekijästä ja päättyy tilitoimiston kautta lopulta ulkoiselle sidosryhmälle, esimerkiksi Verohallinnolle. Sähköisissä taloushallinnon ohjelmissa on mahdollista liittää mukaan myös palkansaajat omaksi käyttäjikseen ja heillä voi olla esimerkiksi mahdollisuus syöttää omat matkalaskunsa suoraan järjestelmään. Matkalaskut siirtyvät kirjanpitäjälle asiakasyrityksen talousvastaavan hyväksyttyä ne, ja kirjanpitäjän viimeistelyn jälkeen esimerkiksi kilometrikorvaukset lähtevät vuosi-ilmoituksella Verohallintoon ja sieltä henkilön verotietoihin. (Helanto ym. 2013, 38–39, 46.)

3 Taloushallinto-ohjelmisto

3.1 Oikean ohjelmiston valinta

Oikeaa ohjelmistoa valittaessa on syytä aina lähteä liikkeelle tarvekartoituksella. Tarvekartoituksessa tulee pohtia etukäteen, millaisia raportointivaatimuksia yrityksellä on, millainen yrityksen liiketoiminta on ja kuinka ohjelmisto siihen soveltuu. Tämä on helppointa toteuttaa haastatteleamalla yrityksen johtoa ja henkilöstöä, joita ohjelmistovalinta ja raportointi etupäässä palvelevat. Tarvekartoituksessa tulee huomioida nykytilan lisäksi myös tulevaisuuden tarpeet ja niitä tulisi pystyä ennakoimaan. (Granlund & Malmi 2004, 133.)

Ohjelmiston valinnassa tulisi kiinnittää erityistä huomiota esimerkiksi ohjelmiston laitteistovaatimuksiin ja siihen, minkälaisen käyttöympäristön ohjelma vaatii ja kuinka se toimii eri käyttöjärjestelmissä. Lisäksi tietokantaratkaisut on syytä huomioida, sillä niiden tulisi palvella mahdollisimman hyvin käytössä olevia muita sovelluksia. Yrityksillä voi olla erilaisia tarpeita, esimerkiksi budjetoinnille. Tulee huomioida, voiko ohjelmassa porautua budjettitietoihin, ovatko vyörytys- ja jaksotussäännöt mahdollisia ja onko moniulotteista tietoa mahdollista käsitellä. Moniulotteista tietoa ovat esimerkiksi erilaiset tuoteryhmittelyt. Myös eri valuuttojen käyttäminen ja monitasoiset käyttäjäoikeudet ovat asioita, jotka vaikuttavat ohjelmiston valintaan. (Granlund & Malmi 2004, 136–137.)

Rantalainen Oy Helsinki tarjoaa asiakkailleen kolmea eri ohjelmistopakettia: Visma Netvisor, Visma Fivaldia ja Procountoria. Kaikki kolme ohjelmistoa on rakennettu palvelemaan digitaalisen taloushallinnon tarpeita ja kaikki kolme ohjelmistoa soveltuvat yhteiskäyttöön asiakkaan ja tilitoimiston kesken. Kaikissa näistä on mahdollista työ-

kennellä myös osittain sähköisessä muodossa. Vaikka nämä kaikki kolme ohjelmistoa ovatkin hyvin pitkälle samankaltaisia, niissä on pieniä eroja, jotka vaikuttavat siihen, mitä ohjelmistoa tarjotaan millekin asiakkaalle. Ennen ohjelmiston valintaa selvitetään asiakkaan tarpeet, esimerkiksi sähköistymisen aste sekä erikoisraporttien ja poikkeavan tilikartan tarve.

3.2 Ohjelmiston valinta pienyrityksissä

Sähköistäminen, vaikka se ei välttämättä pienelle yhtiölle tuottaisikaan kustannussäästöjä, tehostaa yrityksen taloushallintoa. Avainasemassa tähän on ohjelmiston valinta. Kun kaikki taloushallinnon osa-alueet on keskitetty tilitoimiston kanssa yhteiskäytössä olevalle selainpohjaiselle kirjanpito-ohjelmalle, vähenevät yrityksen omien ohjelmistojen käyttö- ja ylläpitomaksut. Yhteiskäyttöiset ohjelmat karsivat myös pois sen, että ohjelmissa tehtäisiin päällekkäistä työtä. Esimerkiksi jos yrityksellä on oma myyntireskontraohjelma, josta tieto ei siirry tilitoimiston käyttämään kirjanpito-ohjelmaan, joudutaan myyntireskontran tiedot syöttämään manuaalisesti ja molemmista ohjelmistoista maksetaan ylläpitomaksut. (Miten pieni yritys voi tehostaa taloushallintoaan? 2016, 12–13.)

Suurin taloudellinen hyöty pienyrityksessä saadaan ostolaskujen sähköistämisestä, kun kalliit paperilaskulisät jäävät pois. Selainpohjaisissa kirjanpito-ohjelmissa myyntilaskut voidaan tehdä myös mobiililaitteilta, kuten älypuhelimella tai tabletilla. Selainpohjainen ratkaisu voi olla hyvinkin hyödyllinen apuväline usealle pienyrittäjälle, joilla ei ole kiinteää toimistoa tai omaa talousosastoa, vaan yrittäjä itse laskuttaa tekemästään työstä. Selainpohjaisuus ei sido yrittäjää yhteen paikkaan, vaan yrittäjä voi hoitaa taloushallintoaan esimerkiksi työmatkoillaankin. Kiireistä yrittäjää palvelevat myös mobiilikuittipalvelut, joissa kuitenkin voi valokuvata esimerkiksi älypuhelimella ja lähettää suoraan taloushallinto-ohjelmaan kirjanpitäjän käsiteltäväksi. (Miten pieni yritys voi tehostaa taloushallintoaan? 2016, 12–13.)

On syytä uskoa, että paperisten ostolaskujen skannauspalvelut eivät ole pysyvä ratkaisu, vaan ne tulee nähdä välivaiheena siirryttäessä laskujen käsittelyssä kohti verkkolaskutusta. Yhä useammat pienetkin yritykset joutuvat ottamaan käyttöönsä verkkolaskutuksen, kun niille tärkeät sidosryhmät, kuten julkishallinnon toimijat ja suuryritykset, kieltäytyvät vastaanottamasta muita kuin verkkolaskuja. (Iivonen, 2014.)

3.3 Perustamisprosessi sähköisen taloushallinnon kannalta

Tässä luvussa esittelen tiivistetysti uuden asiakkaan perustamisprosessin sähköisen taloushallinnon palveluihin. Asiakkaan perustamisella tarkoitetaan työvaiheita, joissa asiakasyritys avataan taloushallinnon ohjelmaan ja ohjelmaan tuodaan tarvittavat pohjatiedot ja myös historiatiedot, jos kyseessä on jo toiminnassa ollut yritys. Perustamistoimet ovat yksinkertaiset, mutta edellyttävät kuitenkin tilitoimistolta järjestelmällisyyttä eri työvaiheiden suorittamisessa. Perustamistoimet perustuvat työyhteisössäni tekemiini havaintoihin ja käytännöt voivat poiketa hieman eri yritysten kesken.

Asiakkaalta on jo tarjouksen tekemisen yhteydessä kysytty arviota tarvittavista palveluista ja määristä, jotta on voitu hinnoitella tarjottava palvelu. Kun toimeksiantosopimus on allekirjoitettu ja päätös sähköisyyteen siirtymisestä on tehty, varmistetaan asiakkaalta vielä sähköisten palveluiden tarve, esimerkiksi käyttäjätunnusten määrä ja niille liitettävät käyttöoikeudet. Käyttöoikeuksia voidaan ja tuleekin rajata, esimerkiksi yrityksen palkallisena toimivan ostolaskujen käsittelijän ei tarvitse, eikä kuulukaan, nähdä yrityksen palkkatietoja.

Heti alkuvaiheessa on hyvä pitää asiakkaan kanssa aloituspalaveri, johon osallistuu asiakkaan edustajan lisäksi tilitoimistosta asiakkaan haltuunsa ottava työntekijä sekä mahdollisesti myös sovellusasiantuntija, mikäli asiakkaan perustamistöiden vastuu on jaettu asiakasvastaavan ja sovellusasiantuntijan kesken. Palaverissa on hyvä sopia yhteisistä käytännöistä ja tilitoimiston ja asiakasyrityksen välisestä työnjaosta. Usein palvelun sisältö määritellään erillisellä toimeksiantosopimuksella, jonka sekä asiakkaan että tilitoimiston edustaja allekirjoittavat.

Asiakkaalle luodaan oma työskentely-ympäristö hänen aiemmin valitsemaansa taloushallinnon ohjelmistoon. Tämä työvaihe kulkee yleisesti nimellä yrityksen perustaminen. Työvaiheet vaihtelevat hieman ohjelmistojen kesken. Asiakkaalle luodaan jokaisessa ohjelmistossa näkymä, joka sisältää vain asiakkaan yrityksen tietoja. Näkymään tuodaan pohjatietona esimerkiksi tilikartta ja siihen tehdään asiakkaalle tarvittavat muutokset. Jos asiakkaan tilikarttaan ei tarvitse tehdä muutoksia, on kyse perustilikartasta. Valtaosalla Rantalainen Oy Helsingin asiakkaista on käytössään perustilikartta. Tyypillisin tapaus, jossa perustilikartta ei palvele asiakkaan tarpeita, on se, kun asiakkaana on yhdistys tai säätiö. Tällaisesta tarpeiden mukaan muokatusta tilikartasta käytetään yleisesti nimitystä räätälöity tilikartta.

Asiakkaan ympäristöön tallennetaan valmiiksi myös mahdolliset alkusaldot, jos asiakas on siirtynyt toisesta toimistosta. Lisäksi voidaan perustaa asiakas- ja tuoterekisterit. Rekistereitä voidaan myös tallentaa sitä mukaan, kun laskuja luodaan. Jos kyse on suuremmasta asiakkaasta, voidaan alkusaldojen ja rekistereiden tallennukseen käyttää apuna erilaisia sähköisiä siirtomenetelmiä. Käytettävissä olevat siirtomenetelmät riippuvat siitä, mitä asiakkaan aiemmasta ohjelmistosta on saatavissa. Hyvin yleinen siirtomenetelmä on Excel-siirto (CSV-muodossa). Hyvin usein alkusaldot kuitenkin syötetään käsin. Siirtotiedostot vaativat usein kuitenkin jonkin verran työtä tiedon muokkauksessa ohjelmiston luettavaan muotoon, esimerkkinä sarakeotsikoiden nimeäminen. Lisäksi siirtotiedostolla saatetaan viedä turhaakin tietoa uuteen ohjelmaan, esimerkiksi vanhoja toimittajatietoja. Siirtotiedostojen käytön hyödyllisyys vaatii tilannekohtaista arviointia. (Helanto ym. 2013,53.)

Hyvin aikaisessa vaiheessa, mahdollisesti käyttöönottopalaverin yhteydessä, tilitoimiston tulee kouluttaa asiakkaansa käyttämään yhteiskäyttöohjelmistoa. Samalla asiakasta ohjeistetaan myös siitä, onko hän ongelmatilanteissa yhteydessä tilitoimistoon vai suoraan ohjelmatoimittajan asiakaspalveluun. Käytännöt näissä vaihtelevat ohjelmistotoimittajien kesken. Lisäksi perustamistoimintojen yhteydessä tilitoimisto esitää asiakkaan pankkivaltuutus sopimuksen ja toimittaa sen asiakkaalle allekirjoitettavaksi ja pankkiin toimitettavaksi. Ohjelmistoon perustetaan asiakkaan pankkiyhteydet valmiiksi sitä hetkeä varten, kunnes pankki käsittelee valtuutuksen ja avaa pankkiliikenteen tilitoimiston välityksellä kirjanpito-ohjelmistoon. (Helanto ym. 2013, 53.)

4 Laatu näkökulma

4.1 Asiakkaan kokema laatu

Palvelun todellinen laatu on se, millaisena asiakas sen kokee. Palvelun laadulla kaksi ulottuvuutta, jotka ovat tekninen ja toiminnallinen. Asiakkaalle on tärkeää, mitä palvelutilanteessa saavat yritykseltä vastineeksi. Yritysnäkökulmasta katsotaan usein, että tämä toimitettu työ on juurikin tätä kokonaislaatua. Todellisuudessa toimitettu työ on vain yksi osa laatua, sen tekninen ulottuvuus. Teknisen laadun ulottuvuus ei pidä sisällään kaikkea sitä, mitä asiakas kokee koko toimitusprosessin aikana. Kokemukseen

vaikuttaa siis myös se, millä tavalla tekninen laatu saavutetaan. Tämä on laadun toiminnallinen ulottuvuus. (Grönroos 2010, 100–102.)

Asiakkaan palveluprosessista kokema laatu jakautuu eri tekijöihin. Yhtenä tärkeänä palvelun laatutekijänä asiakkaat kokevat ammattimaisuuden, asiakkaat kokevat että palvelutilanteessa heitä palvelee sellainen henkilö, jolla on taidot ja tarpeelliset resurssit auttaa asiakasta heidän ongelmansa ratkaisemisessa. Toinen tärkeä seikka on asiakaspalvelijan (tai muun palvelun suorittamisesta vastaavan) asenteet ja käyttäytyminen. Asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa oleva yrityksen työntekijä kiinnittää asiakkaaseen huomiota ja osoittaa haluavansa ratkaista asiakkaan ongelman. Asiakkaat kokevat tärkeänä laatutekijänä tavoitettavuuden. Oli kyse puhelinpalvelusta tai kivijalkaliikkeestä, tulee palveluntarjoajan tarjota asiakkailleen mahdollisuus helppoon asiointiin ja huomioida tämä mm. sijainnissa, tavoitettavuudessa ja aukioloajoissa. Vaikea tavoitettavuus muuttaa asiakkaan kokemusta, vaikka palvelun lopputuotos olisikin laadukas. (Grönroos 2010, 122.)

Luotettavuus on tärkeä laatutekijä asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan tulee voida luottaa lupauksiin siitä että mitä on sovittu, myös lunastetaan. Yrityksen tulee toimia asiakkaan etujen mukaisesti, tapahtui mitä tahansa. Jos jotain kuitenkin menee pieleen prosessin aikana, palveluntarjoaja ryhtyy heti tarpeellisiin toimiin pitääkseen tilanteen hallinnassa - kyseessä on palvelun normalisointi. Fyysisen ympäristön asiakkaalle tuoma kokemus, eli palveluasema, on toinen laatutekijä. Kolmas tärkeä laatutekijä on palveluyrityksen maine ja uskottavuus. Asiakkaalle on tärkeää, että yrityksen toimiin voi luottaa ja että asiakas saa rahoilleen vastinetta. Yrityksen arvojen tulee olla sellaiset, että asiakas voi ne hyväksyä. (Grönroos 2010, 122.)

Asiakkaan palvelukokemus muodostuu siis useasta eri tekijästä, niin tuotetusta palvelusta (lopputuotos) kuin päivittäisestä kanssakäymisestä asiakkaan kanssa (palveluprosessi). Todellinen laatu syntyy tekemällä kerralla oikein, onpa sitten kysymys suunnittelusta, valmistuksesta tai asiakaspalvelusta (Hokkanen & Strömberg 2006, 31).

Palvelun hyvä laatu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja yrityksen imagoon, houkuttelevuuteen ja myyntiin. Yhtiö varmistaa palvelun laadun luomalla henkilökunnalle yhtenäiset ohjeistukset. Ohjeistus tulee saada koko henkilöstön tietoon, sekä uudet että vanhat työntekijät tulee siis perehdyttää systemaattisesti. Puutteellinen perehdytys ilmenee suoraan toteutetun palvelun laadussa. (Lecklin 2006, 215–218.)

4.2 Laadunvarmennus taloushallinnon palvelu yrityksessä

Taloushallintoliiton julkaiseman TAL-STA-toimialastandardin mukaisesti taloushallintoalalla toimivan palveluyrityksen tulee säännöllisesti varmistua tarjoamansa palvelun laadusta. Etenkin silloin, kun kyse on suuremmasta yhtiöstä, jossa on useita toimijoita, nähdään hyvänä tapana varmistua tehdyn työn laadusta muodostamalla yhdenmukaiset toimintatavat sekä asiakas- että sidosryhmänäkökulmasta arvioituna. Tilitoimistolla tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että työntekijöille on annettu selkeät ohjeet siitä, missä muodossa ja millä aikataululla kuukauden tulos raportoidaan asiakkaalle ja sidosryhmille, kuten Verohallinnolle. (Taloushallintoliitto c.)

Yhdenmukaisilla toimintatavoilla pyritään muun muassa varmistamaan, että palvelutoiminnalle merkityksellisiä eräpäiviä noudatetaan. Työmenetelmien kuvausten ajantasaisuutta tulisi arvioida riittävän usein. Toimintatavat ja asiakkaiden, sekä muiden sidosryhmien edustajien, odotukset ovat muuttuneet viimeisen kymmenen vuoden sisään merkittävästi ja jos työmenetelmien kuvauksia ei tällä välin ole päivitetty, voi henkilökunnalla olla oma mukautunut käsityksensä toimintaprosesseista. Tällöin laadunvarmennus on jäänyt heikolle tasolle. (Taloushallintoliitto c.)

5 Toiminnallisen osuuden suunnittelu ja toteutus

5.1 Haltuunotto-opas

Toteutin opinnäytetyöni työnantajalleni Rantalainen Oy Helsingille. Tein työpaikalleni henkilökunnan käyttöön oppaan, joka keskittyi uuden asiakkaan haltuunoton tekniseen puoleen.

Oppaan taustalla oli useita tekijöitä, kuten henkilöstön lisääntyminen, uudelleenjärjestelyt toimipisteillä, hajanaiset ja toimipisteittäin vaihtelevat ohjeistukset ja perehdyttämisen nykytila. Usein toimistossa on muutama työntekijä, joka kokemuksen kautta hallitsee täysin asiakkaan haltuunotto prosessin. Näille muutamalle työntekijälle syntyy turhaa kuormitusta muun työn ohheen, kun he joutuvat ohjeistamaan vuorollaan jokaista asiakasta haltuunottavaa työntekijää.

Haltuunotto-oppaasta julkaistaan ainoastaan sähköinen versio. Opas julkaistaan samoihin aikoihin, kuin valmis opinnäytetyöraporttikin. Se tallennetaan Rantalainen Oy Helsingin yhteisiin tietokantoihin, joista jokainen työntekijä pääsee tarkastelemaan sitä esteettömästi. Oppaan ulkoasu pohjautuu Rantalainen Yhtiöiden yhteiseen viestintäohjeistoon, ja kirjoitustyyli on suunnattu taloushallintoalan asiantuntijoille.

5.2 Toiminnallinen työ

Valitsin työmenetelmäksi toiminnallisen opinnäytetyön, koska työni lopputuotos, produkti, on henkilökunnan käyttöön tuleva kirjallinen opas. Tässä tapauksessa on kyse projektityyppisestä toiminnallisesta työstä (Vilkka & Airaksinen 2003, 47.). Toiminnallisen opinnäytetyön raportin tehtävänä on tukea produktia, joka on usein kirjallinen muusta opinnäytetyöraportista irtonainen osio. Produkti on kohdennettu sen lukijoille. Se voi, ja sen tuleekin, sisällöltään ja kieleltään erota opinnäytetyön raportista. Raportissa tulee käsitellä työprosessin etenemistä ja samalla vastata seuraaviin kysymyksiin: mitä on tehty, miksi näin on päädytty tekemään ja mitä keinoja on hyödynnetty työn toteuttamiseksi? Raportin lopussa tulee esitellä produkti ja arvioida omaa onnistumista sen toteuttamisessa. Raportin tulee täyttää tutkimusviestinnän vaatimukset, vaikka se eroaakin empiirisen toiminnantutkimuksen raportista. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65.)

5.2.1 Työmenetelmänä toiminnallinen tutkimus

Tutkimuksellinen selvitys kuuluu osaksi toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapaa. Toteutustavalla tarkoitetaan niitä keinoja, joita tarvitaan aineiston hankkimiseen tuotoksen, tässä tapauksessa oppaan, sisältöä varten. Toiminnallisessa työssä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman vähemmän kuin tutkimustyyppisessä opinnäytetyössä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä aineiston keruu on ainoastaan yksi apuväline tuotoksen toteuttamisessa. Toiminnallisessa työssä laadullisin keinoin kerättyä tutkimusaineistoa ei ole myöskään tarpeen analysoida yhtä tarkasti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. (Vilkka & Airaksinen 2003, 56–58.)

Käytin työssäni apuvälineenä haastatteluja, joiden kautta lähdin rakentamaan opasta. Halusin haastatella henkilökuntaa saadakseni kuvan henkilöstön tiedon nykytilanteesta ja mahdollisesta kehittämistarpeesta. Tavoitteenani oli, että oppaasta tulisi mahdollisimman hyvin palveleva ja toimiva kokonaisuus, joka vastaisi henkilökunnan tarpeisiin.

Haastattelut olivat työssäni pienessä osassa, käytin niitä apuvälineenä hahmotellessani oppaan muotoa ja sisältöä. Haastattelukysymykset ja -tulokset liitin osaksi tätä toiminnallisen työn raporttia. Kysymyksissä keskityin henkilökunnan näkemykseen asiakkaan haltuunottoprosessista Rantalainen Oy Helsingillä. Valitsin toteutustavaksi laadullisen tutkimusmenetelmän, koska mielestäni se soveltui parhaiten tähän tarkoitukseen.

5.2.2 Tutkimuskäytännöt toiminnallisessa työssä

Kuten edellä (Ks. s. 22.) mainitsin, toiminnallisessa työssä tutkimuskäytäntöjä käytetään väljemmin, kuin tutkimustyyppisessä opinnäytetyössä. Tässä opinnäytetyössä aineiston keruu, haastattelut, ovat ainoastaan yksi apuväline tuotoksen toteuttamisessa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä laadullisin keinoin kerättyä tutkimusaineistoa ei ole myöskään Vilkan (2005,57) mukaan tarpeen analysoida yhtä tarkasti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Muuten vaarana on, että työmäärä kasvaa kohtuuttoman suureksi.

Käytin apuvälineenä tässä opinnäytetyössä laadullista tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa tulee Hanna Vilkan mukaan lähteä liikkeelle määrittelemällä, mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan. Tutkimuksen tekijän tulee täsmentää, tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin perustuvia merkityksiä. (Vilka 2005, 97.) Tässä tutkimuksessa valinta oli selkeä, tavoitteenani oli tutkia henkilöstön kokemuksia ja löytää niiden avulla ongelmakohdat, joita haltuunottoprosessissa voitaisiin kehittää.

Ennen tutkimuksen toteuttamista tulee kiinnittää huomiota tutkimuksen validiteettiin eli pätevyyteen. Tutkimuksen validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Validiutta voidaan siten arvioida jo ennen tutkimuksen suorittamista arvioimalla esimerkiksi haastattelukysymyksiä. Haastattelukysymyksien tulee olla muodoltaan sellaisia, että kaikki haastateltavat ymmärtävät ne samalla tavoin eivätkä tulokset vääristy väärin ymmärrettyjen kysymysten vuoksi. (Vilka 2005, 161.)

Tutkimuksen luotettavuutta, eli reliabiliteettia, tulee myös arvioida. Kyse on siitä, antaa-ko tutkimus saman vastauksen, jos se suoritettaisiin uudestaan toisena ajankohtana. Yhdessä luotettavuus ja pätevyys muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Vilka 2005, 161.)

Tässä opinnäytetyössä en näe ongelmaa sen reliabiliteetissa. Asiakkaan haltuunottoon ei ollut juuri ennen haastattelujen toteuttamista kohdistunut mitään suuria muutoksia, jotka olisivat voineet vaikuttaa siihen, millaisia vastauksia sain haastattelemltani henkilöiltä. Validiteettiin kiinnitin huomiota tutkimushaastattelun sisältöä suunnitellessa. Rantalainen Oy Helsingin palveluksessa työskenteli haastatteluhetkellä noin 70 henkilöä. Arvioin, että haastatteleamalla noin kymmentä työntekijää saavuttaisin jo luotettavan pohjan työlleni ja saisin varmasti hyödyllistä palautetta, jonka sisältöön voisin kiinnittää huomiota opasta toteuttaessani.

Tutkimusaineiston keräystavaksi olin siis päätynyt valitsemaan perinteisen haastattelun. Haastattelu on menetelmänä joustava, koska se mahdollistaa joustavan säätelämisen aineistoa kerätessä tilanteen mukaan (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 181–193). Lisäksi koska kohderyhmänä olivat minulle tutut kollegat, suullisesti tehty haastattelu oli minulle luonnollinen tapa toteuttaa tutkimusta. Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina.

Päädyin laadulliseen menetelmään ja hyödyntämään strukturoituja kysymyksiä. Strukturoituja ovat kysymykset, joihin on olemassa rajoitetut vastausvaihtoehdot. Laadullisessa tutkimuksessa niitä voidaan käyttää haastateltavan taustatietojen keräämiseen. Tutkittavaa ilmiötä on helpompi ymmärtää, kun voidaan luokitella vastauksia esimerkiksi sukupuolen tai iän mukaan. (Kananen 2014, 75.)

Ottaen huomioon, että tutkimuksen kohderyhmän muodostivat Rantalaisen työntekijät, ja kysymykset koskivat henkilöiden mielikuvia ja kokemuksia yhteisistä työkäytännöistä, pidin oleellisena taustatietona henkilön asemaa yrityksessä ja työsuhteen kestoa. Lisäksi kysyin työntekijöiltä arviota siitä, kuinka usein he olivat saaneet uuden asiakkuuden hoidettavakseen. Ammattinimikkeet jaottelin jälkikäsitteilyä varten neljään kategoriaan, jotka ovat palvelupäällikkö (esimies), sovellusasiantuntija, kirjanpitäjä ja palkanlaskija. Päädyin esittämään saamani vastaukset anonymisti, koska en pitänyt henkilöiden nimien julkaisua tarpeellisena. Erottelin vastaajat toisistaan juoksevilla numeroinnilla (Palvelupäällikkö 1, Kirjanpitäjä 1, Kirjanpitäjä 2..).

Haastattelut olivat muodoltaan teemahaastatteluja. Teemahaastattelut ovat laadullisen tutkimusmenetelmän yksi yleisimmin käytetyistä tiedonhakumenetelmän muodoista. Teemahaastattelulle olennaista on, että haastattelun aihe, eli teemat, on rajattu tarkasti. (Kananen 2014, 76.) Teemahaastattelusta voidaan käyttää myös nimikettä puoli-

strukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta valitaan ne teemat, joita halutaan käsitellä tarkemmin. (Vilkkä 2005, 100–101.)

Tutkimuksen teemat liittyivät asiakkaan haltuunottoon. Teemoja olivat perehdyttäminen, käytäntö, tehokkuus, tuki ja laadunvarmennus, vastuu ja kehittäminen. Perehdyttämiseen liittyvät kysymykset koskivat saatua perehdytystä sekä mahdollisesti annettua perehdytystä. Käytäntöä lähestyin kysymällä viimeisimmästä asiakkaan haltuunottokerasta. Tehokkuudessa kysyin asiakkaan perustamistoihin käytetystä ajasta ja laskutuksesta ajasta suhteutettuna toteutuneeseen aikaan.

Tuki ja laadunvarmennus –teemaan sisältyivät kysymykset siitä, tietääkö työntekijä mistä löytää tarvittaessa tietoa ja onko hänellä käsitystä, kuinka seurataan sitä, että työvaiheita ei jää suorittamatta. Vastuukysymykset koskivat lähinnä työntekijän näkemystä siitä, haluaisiko hän suuremman vai pienemmän vastuun koko prosessista ja kuinka paljon esimiesten tulisi haastateltavan mukaan olla mukana asiakkaan haltuunotossa. Lopuksi pyysin kehittämisehdotuksia työntekijöiltä. Käytin pohjana samaa kyselykaavaketta, mutta mukautin kysymyksiä sen mukaan, missä asemassa haastateltava työskenteli. Kyselykaavake kokonaisuudessaan löytyy tämän työn liitteestä numero 1.

Kysymysten muotoiluun tulee kiinnittää huomiota. Laadullista tutkimusta tehdessä tulee välttää dikotomisista kysymyksistä, eli kysymyksistä joihin voidaan vastata joko kyllä tai ei. Kysymykseen ei saa myöskään liittää minkäänlaista olettamusta tai vastausta, muuten se ei ole avoin kysymys. (Kananen 2014, 39.)

5.2.3 Haastattelujen raportointi

Aloitus. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että myös kirjanpitäjän ja palkanlaskijan tulisi olla mukana asiakastapaamisissa heti aloituspalaverista alkaen. Aloituspalaverissa asiakas tavataan usein ensimmäistä kertaa ja toimeksiantosopimus täytetään ja allekirjoitetaan (Kts. luku 3.3). Haastateltavat pitivät erittäin tärkeänä asiakassuhteen rakentamista heti alusta alkaen. Moni haastateltavista korosti kuinka tärkeää on, että palvelun tekijä on tavannut asiakkaan henkilökohtaisesti. Sovellusasiantuntijatkin painottivat vastauksissaan, että asiakkaan perustamistöitä ja käyttöönottokoulutuksiin valmistautumista helpottaa se, että sovellusasiantuntijakin on mukana jo ensimmäises-

sä asiakastapaamisessa. Koska aloituspalaveriin osallistumista pidettiin hyvin tärkeänä, nostin sen ohjeeseen heti ensimmäiseksi asiaksi.

Kirjanpitäjä 1 painotti vastauksessaan, että on äärimmäisen tärkeää rakentaa heti alusta asti luottamusta asiakkaaseen olemalla mukana haltuunotossa, mutta mainitsi myös sen, että on hyvä että sovellusasiantuntijat ovat erikseen ja hoitavat haltuunoton teknisen puolen.

Käytäntö. Haastateltavien mukaan on hyvä käytäntö, että palvelupäällikkö on aina mukana aloituspalaverissa, mutta sekä palvelupäälliköt, että haastattelemani kirjanpitäjät ja palkanlaskijat olivat sitä mieltä, että palvelupäällikön tehtävä on delegoida asiakkuus siitä vastaavalle kirjanpitäjälle tai palkanlaskijalle ja sen jälkeen luovuttaa vastuu asiakkuudesta eteenpäin tälle vastuulliselle kirjanpitäjälle tai palkanlaskijalle. Palvelupäällikön tulisi siis vetäytyä taka-alalle ja tarvittaessa auttaa, mikäli ongelmallisia tilanteita syntyy. Palvelupäällikön ei tulisi olla se henkilö, jolla on päävastuu asiakkaan haltuunotto-prosessin etenemisestä.

Vastuu. Haastateltavien näkemykset erosivat kysyessäni heiltä vastuusta, sen jakautumisesta ja siitä, haluaisiko haastateltava entistä enemmän vastuuta haltuunotto-projektissa. Yhteenvetona palvelupäälliköt haluaisivat, että kirjanpitäjät ja palkanlaskijat ottaisivat enemmän vastuuta ja kirjanpitäjät ja palkanlaskijat puolestaan toivoivat pienempää vastuuta haltuunotossa. Palvelupäälliköt 2 ja 3 olivat ehdottomasti sitä mieltä, että he tekevät liikaa perustamistöitä. Vastaavasti muun muassa Palkanlaskija 1, Kirjanpitäjä 1 ja Kirjanpitäjä 2 olivat sitä mieltä, että eivät halua enempää vastuuta asiakkaan perustamistyöstä. He pitivät siitä, että palvelupäällikkö ja sovellusasiantuntijat hoitavat asiakkaan perustamistyöt ja heidän osuutensa on siinä vaiheessa vasta, kun asiakastyöt alkavat. Kaikki kolme olivat kuitenkin vahvasti sitä mieltä, että heidän olisi kuitenkin tärkeä olla mukana aloituspalaverissa. Ainoastaan Palkanlaskija 2 oli kiinnostunut oppimaan lisää käyttöönnoton teknisestä puolesta. Näiden vastuunjakokysymysten myötä lisäsin oppaaseen heti alkuun ohjeen valita jokaiseen asiakasprojektiin aina projektinvetäjä, joka vastaa projektin etenemisestä.

Seuranta. Kysyessäni, miten haltuunotto-prosessia olisi hyvä seurata, haastatelluista useampi totesi, että olisi hyvä, jos käytössä olisi yleisesti lista tehtävistä asioista, jota voisi seurata. Sovellusasiantuntija 1 mainitsi, että on olemassa Rantalaisen käyttöön tehty projektinvetäjän muistilista, mutta sitä ei monikaan osaa hyödyntää apuvälineenä.

Olin suunnitellut koostavani oppaan liitteeksi muistilistan haltuunotto-prosessista, mutta kuullessani, että sellainen on käytännössä jo olemassa, päätin käyttää tätä olemassa olevaa muistilistaa. Mainitsen muistilistan oppaassani, kehotan käyttämään sitä ja neuvon mistä sen löytää. Muistilista on rakennettu yhden käytössä olevan ohjelmiston, Fivaldin, mukaan, joten se ei kaikilta osin sovellu käytettäväksi silloin, kun asiakasympäristöä avataan toisiin ohjelmiin.

Haastateltavista muutama mainitsi myös lomakkeen, jolla ilmoitetaan uusi asiakas kirjattavaksi laskutusjärjestelmään. Lomakkeelle tulee täyttää tiedot asiakkaasta, kuten asiakkaan nimi, yhtiömuoto, yhteyshenkilö ja tilikausi, joten kaikki nämä kohdat tulee käytyä samalla läpi asiakkaan kanssa. Liitän oppaaseen ohjeistuksen tämänkin lomakkeen käyttöä koskien.

Perehdytys. Kysyin haastateltavilta heidän näkemystään siitä, tarvitaanko asiakkaan haltuunottoon liittyen mahdollisesti lisää perehdytystä ja miten perehdyttäminen tulisi järjestää. Palvelupäällikkö 3 oli sitä mieltä, että olisi hyvä keskustella ja ohjeistaa työntekijöitä oma-aloitteisuuteen ja vastuunottoon. Kirjanpitäjä 1 toivoi etenkin asiakassuhteen hoitamiseen liittyen koulutusta. Tähän kohtaan vaikutti se, mitä haastateltava oli mieltä vastuun jakautumisesta. Ne, jotka eivät toivoneet yhtään enempää vastuuta itselleen ja jotka pitivät hyvänä asiana, että sovellusasiantuntijat perustavat asiakasyritykset ohjelmiin, eivät myöskään toivoneet lisää perehdytystä, koska eivät kokeneet sitä tarpeelliseksi omalla kohdallaan. Muutama vastaaja oli kiinnostunut ohjelmistojen välisistä eroista ja siitä, mitä kaikkia tietoja mihinkin ohjelmaan tarvitaan perustamisvaiheessa.

Työnjako. Työnjaon kohdalla vastaukset hajaantuivat. Toisille työnjako oli ollut selkeää, tosin osassa näistä tapauksista palvelupäällikkö oli tehnyt valtaosan haltuunotto-toimista. Toisilla oli huonompia kokemuksia haltuunottoista. Näissä esimerkeissä ei ollut selkeää vastuunjakoa tehtävien suhteen. Haastatelluilla ei ollut varmaa tietoa siitä, ketä osallistuu aloituspalaveriin tai kuka on yhteydessä asiakkaaseen. Pyrin oppaassa tuomaan selkeästi esille sen, kenen tehtävä on vetää projektia ja keitä kaikkia aloituspalaveriin kutsutaan paikalle.

Yhteenvetona haastatteluiden pohjalta minun tulee haltuunotto-ohjeistuksessa kiinnittää huomiota siihen, ketkä kaikki osallistuvat haltuunottoprojektiin, mitkä ovat projektin roolit ja vastuunjaot ja miten projektin seuranta järjestetään. Yhtenä ongelmana oli

myös se, että ohjeita on, mutta ne ovat vaikeasti löydettävissä tai luettavissa, eli tekemieni ohjeiden tulee olla selkeät ja nopealukuiset.

Käytin henkilökunnan haastatteluja apuvälineenä muodostaessani mielikuvaa siitä, miten haltuunottoprosessi tällä hetkellä tunnetaan. Haastattelin vielä tarkemmin sovellusasiantuntijoita siitä, mitä kaikkea haltuunottoprosessissa tulee huomioida, etenkin ohjelmistojen näkökulmasta. Sovellusasiantuntijoita haastatellessani en käyttänyt varsinaista haastattelulomaketta, vaan pyysin sovellusasiantuntijoita vapaasti kertomaan, miten normaalitilanteessa uuden asiakkaan perustamistoimet toteutetaan ja kuka vastaa mistäkin työvaiheesta. Näiden sovellusasiantuntijahaastattelujen pohjalta lähdin rakentamaan haltuunotto-opasta. Henkilökunnan haastattelujen avulla osasin oppaan sisällössä kiinnittää huomiota haastatteluissa esiin nousseisiin ongelmakohtiin.

6 Asiakkaan haltuunotto-opas

6.1 Oppaan rakenne

Keräämäni aineiston pohjalta muodostui lopulta kymmenen sivua pitkä, tiivistetty opas. Tavoitteenani oli pitää oppaan sivumäärä pienenä ja esittää asia tiivistetysti. Suunnitelin oppaan henkilökunnan käyttöön ja tiesin, että jos tekstiä on paljon, se jää monelta lukematta. Tavoitteeni ei ollut luoda uutta asiaa, vaan jalostaa olemassa olevaa tietoa ja koota ohjeistus yhteen paikkaan. Oman työni jälki näkyy esimerkiksi roolien korostamisessa. Rantalaisen tavoitteena on palvella asiakasta hyvin, joten työn laadun tulee olla hyvä. Kuten aiemmin (ks. luku 4.1) mainitsin, asiakas kokee laadun hyvän lopputuloksen lisäksi myös siinä, miten lopputulos saavutettiin. Asiakasta palvellaan parhaiten silloin, kun projektissa on selkä vastuunjako ja asiakkaasta vastaava työntekijä. Asiakas saa huonon kuvan palvelusta, jos hän joutuu esittämään samat asiat erikseen sekä palvelupäällikölle, kirjanpitäjälle että palkanlaskijalle.

Tavoitteenani oli pitää opas tiiviinä ja helppolukuisena, joten en koonnut oppaalle liian yksityiskohtaista tietoa, vaan päädyin listaamaan huomioitavat asiat ja mainitsin jokaisen eri työvaiheiden kohdalla, mistä löytyy aiheeseen liittyen tarkempaa ohjeistusta. Näissä kohdin viitataan esimerkiksi ohjelmistotoimittajan ohjeisiin, jotka ovat luettavissa Internetissä. Näin tieto ei myöskään vanhene, vaan se päivittyy ohjelmantoimittajan julkaistessa tuoreemmat ohjeet.

6.2 Oppaan sisältö

Oppaassa käsittelen jokaisen kolmen ohjelmiston, Fivaldin, Netvisorin ja Procountorin, erityispiirteet huomioiden, mitä uudessa asiakkuudessa tulee huomioida. Ohjelmistot muodostavat pääkappaleet ja jokainen niistä jakautuu kahteen alalukuun, joista toinen käsittelee aloituspalaveria ja toinen ohjelmistoon perustamista.

Rantalaisella on perustettu Fivaldiin ja Netvisoriin omat ohjelmistotuet, ja suuri osa ohjelmiston käyttöönoton työvaiheista on sellaisia, että niissä tarvitaan ohjelmistotuen, eli sovellusasiantuntijoiden apua. Kyse ei ole pelkästään siitä, että jotkut työvaiheet olisivat monimutkaisia, vaan myös siitä, että osaan työvaiheista ei ole oikeuksia muilla, kuin ohjelmiston pääkäyttäjillä, eli sovellusasiantuntijoilla.

Vastaavasti Procountorissa, joka on ohjelmistoista uusin, Rantalaisella ei ole omia tukikäyttäjiä, vaan siinä perustamistoimet tehdään itse ja ongelmatilanteissa käännytään Procountorin asiakaspalvelun puoleen. Nämä ohjelmistokohtaiset erot vaikuttivat siihen, että laatimani haltuunotto-oppaan Fivaldi- ja Netvisor-osuudet ovat sisällöltään suppeammat ja Procountor-osio on huomattavasti laajempi.

6.3 Oppaan ulkoasu

Tavoitteeni oli kiinnittää huomiota oppaan selkeyteen ja luettavuuteen. Oppaan ulkoasu, kuten värit, fontit ja kuvat, noudattavat Rantalainen Yhtiöiden viestintäohjeistoa. Opas oli alkujaankin tarkoitus julkaista ainoastaan pdf-muotoisena ja se jaetaan henkilökunnalle ainoastaan sähköisenä versiona, joten minun ei ollut tarpeen kiinnittää huomiota oppaan tulostettavuuteen. Halusin hyödyntää oppaassani sitä, että se julkaistaan sähköisenä. Tämä näkyy esimerkiksi tekstiin upotetuissa linkeissä, jotka ohjaavat lukijan esimerkiksi lisäohjeisiin tai sisällysluettelosta oikealle sivulle. Tavoittelin tällä helppokäyttöisyyttä, vaivattomuutta ja käytännöllisyyttä.

Helppokäyttöisyys tulee esille myös luettavuudessa. Tekstikappaleet ovat lyhyitä, jäsenneltyjä ja helposti silmäiltäviä. Koska opas on suunnattu henkilökunnan käyttöön, voin käyttää siellä alan sanastoa ja lyhenteitä, ilman että niitä tarvitsee selventää lukijalle. Päinvastoin, liian pitkästi selitetyt käytännön asiat voisivat vain turhauttaa lukijaa.

Sähköinen julkaisu on käytännöllinen, koska saan oppaan helposti jakoon koko henkilökunnalle ja se on helppo päivittää, kun muutoksia ohjelmistoihin ja toimintatapoihin tulee. Opas noudattaa myös hyvin TAL-STA –toimialastandardin vaatimuksia luomalla yhtenäisyyttä ja olemalla helposti päivitettävä ja kaikkien käytettävissä. Sen yhtenäistään toimintatapoja ja pidetään yllä päivitettyä tietoa.

6.4 Prosessikaavio

Laadin oppaan liitteeksi prosessikaavion, jossa havainnollistan prosessin etenemisen ja sen pääkohdat. Kaavion tarkoitus on antaa lisäarvoa oppaalle ja auttaa oppaan lukijaa. Sitä voi käyttää apuvälineenä prosessin seuraamisessa ja tehtävävaiheiden tarkistamisessa. Prosessikaavio löytyy tämän työn liitteestä (ks. liite 2).

7 Yhteenveto

Opinnäytetyöni taustalla oli pyrkimys parantaa toimeksiantajayrityksen Rantalainen Oy Helsingin tuottamaa palvelua uuden asiakkaan haltuunotossa. Työni konkreettinen tavoite oli laatia Rantalaisen henkilökunnan käyttöön opas, joka käsittelee sähköisen taloushallinnon järjestelmiin perustettavan uuden asiakkaan haltuunoton eri työvaiheet. Tämän tuotoksen tarkoituksena oli auttaa henkilöstöä hahmottamaan haltuunotto prosessi kokonaisuutena ja kiinnittämään huomiota myös haltuunotto prosessin tärkeimpiin vaiheisiin. Tarkentaakseni oppaan sisältöä päädyin aloittamaan työni henkilöstön haastatteluilla. Kirjoitin oppaan heidän tietojensa ja toiveidensa pohjalta.

7.1 Johtopäätökset

Uuden asiakkaan haltuunotto koettiin ongelmallisena asiana työyhteisössäni. Sain idean tähän opinnäytetyöhön työpaikallani kollegojen kesken käydyistä keskusteluista. Monelle tilitoimiston työntekijälle oli epäselvää, miten tulee toimia silloin, kun on saamassa uuden asiakkaan, joka pitäisi sähköistää, eli avata palvelut sähköiseen taloushallintoon. Ongelmana oli tietää, kenen vastuulla tietyt työvaiheet ovat, kuten sopimusten laadinta ja yhteyksien avaaminen. Ongelmana oli jopa hahmottaa se, mitä kaikkia sopimuksia ja tilauksia tulee laatia asiakkaan puolesta, jotta yhteydet saadaan avattua.

Näissä ongelmissa turvauduttiin palvelupäälliköihin ja sovellusasiantuntioihin. Samalle työntekijälle tulee harvemmin haltuunotettavaksi useita uusia asiakkaita pienellä aikavälillä, vaan useimmiten uudet asiakkuudet jaetaan niin, että yksittäisiä uusia asiakkuuksia tulee yhdelle työntekijälle hoidettavaksi harvakseltaan. Kun tähän liitetään vielä muuttuvat käytännöt ja päivittyvät ohjelmistot, ei ole mikään ihme, että normaali työntekijä ei hahmota prosessia eikä osaa toimia ilman tukea. Kirjallisia ohjeistuksia on kyllä olemassa, sekä konsernin omia että ohjelmantoimittajien laatimia, mutta kokonaisuuden hahmottaminen vaatii liikaa resursseja yhdeltä työntekijältä aina yksittäisissä asiakastapauksissa.

Toivon, että opinnäytetyöni produktin, haltuunotto-oppaan myötä henkilökunta tukeutuu nykyistä vähemmän sovellusasiantuntijoihin ja palvelupäälliköihin, vaan pystyy jatkossa itsenäisemmin hoitamaan haltuunotto-prosessia. Kun prosessin työnjako on kaikille selkeä, siihen ei kulu liikaa sekä sovellusasiantuntijoiden että palvelupäälliköiden resursseja.

Opas julkaistaan vasta nyt opinnäytetyön julkaisemisen yhteydessä, joten en voi raportoida tässä vaiheessa oppaan vastaanotosta ja käyttökokemuksista.

Opinnäytetyön myötä syvennyin tarkemmin sähköisen taloushallinnon käyttöönoton vaiheisiin ja siihen, miten niitä sovelletaan omassa työyhteisössäni. Työni tilitoimistossa ja sen mukanaan tuoma käytännön ymmärtäminen tuki opinnäytetyön kirjoittamista. Vastaavasti opinnäytetyön teoriaosuuteen perehtyminen ja oppaan laadinta auttavat minua kehittymään myös työpaikallani.

Oppaasta tuli suppeampi, kuin olin etukäteen ajatellut siitä tulevan. Syynä tähän oli se, että yllättävän moni asiakkaan haltuunottoon liittyvä työvaihe on keskitetty sovellusasiantuntijatiimille hoidettavaksi. Näin ollen ohjeistukseen ei tarvita tarkkaa ja yksityiskohtaista selostusta siitä, mitä asiakasvastaavan kirjanpitäjän tai palkanlaskijan tulee tehdä. Ohjeistukseen näistä sovellustuelle keskitetyistä tehtävistä riittää yksinkertaisesti luettelo eri työvaiheista, mitkä sovellustuki hoitaa, ilman tarkempaa ohjeistusta. Ylimääräinen tieto ei palvelisi oppaan lukijaa, vaan tekisi sen luettavuudesta heikomman.

Tämän toimeksiannon lähtökohtana oli yhtenäistää nykyisiä uuden asiakkaan haltuunoton käytäntöjä tilitoimistossa. Kaikista käytännöllisin ratkaisu oli laatia aiheesta kirjallinen ohjeistus, sillä sitä voi hyödyntää jatkossakin uusien työntekijöiden perehdyt-

tämisessä. Päädyin laatimaan lyhyen oppaan henkilökunnan käyttöön, josta löytyy nopeasti ja helposti oleellisin tieto uuden asiakkaan haltuunottoon liittyen. Työn toteuttaminen vaati sekä tutustumista nykyisiin työskentelymalleihin että perehtymistä sähköisen taloushallinnon ominaispiirteisiin. Haltuunotto-oppaan taustalla oli ajatus olemassa olevan, hajanaisen tiedon tiivistämisestä. Tavoitteenani oli tehdä oppaasta helppokäyttöinen ja informatiivinen, jolloin uutta asiakasta perustavalla henkilöllä ei kuluisi aikaa tiedon etsimiseen. Tavoitteenani oli myös, että mikään työvaihe ei unohtuisi toteuttaa ja sen myötä palvelun laatu pysyisi tasaisena.

Sähköinen taloushallinto tuo mukanaan monia tilitoimiston arkea helpottavia asioita. Monia työvaiheita pystytään automatisoimaan. Useita manuaalisia työvaiheita jää pois, kun järjestelmät keskustelevat keskenään. Aikaa, jota ennen käytettiin tallennustyöhön, voidaan sähköistymisen myötä käyttää siihen, että parannetaan palvelua tarjoamalla asiakkaalle asiantuntijapalveluita, ohjaavaa konsultointia ja liiketoimintaan liittyvää neuvontaa. Lisäksi sähköisyys tuo mukanaan reaaliaikaisuuden ja läpinäkyvyyttä tapahtumiin. Se helpottaa raportointia ja tuottaa tehokkuudellaan lisäarvoa asiakkaalle.

Sähköinen taloushallinto kuitenkin vaatii perustamisvaiheessa enemmän työtä, kuin perinteinen, niin sanottu ”mappikirjanpito”. Ennen toimeksiannon aloittamista on valittava parhaiten soveltuva ohjelmisto ja tilattavat tarvittavat palvelut. Sähköisyys vaatii sopimuksia monen eri toimijan, kuten ostolaskujen välittäjän ja pankin kanssa. Lisäksi kirjanpito-ohjelmistoon tulee asettaa kaikki tarvittavat asetukset valmiiksi. Puutteelliset asetukset saattavat johtaa siihen, että mitään materiaalia ei liiku ohjelmassa sähköisesti sisään eikä ulos, tai tapahtumat eivät kohdistu keskenään automaattisesti kuten pitäisi. Tämän vuoksi on tärkeää, että valmistelut on tehty huolella.

Oppaan sisältöä hahmotellessa päädyin käyttämään apunani haastattelukysymyksiä nykytilanteen selvittämiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien löytämiseksi. Kohderyhmänä oppaalle ovat Rantalainen Oy Helsingin työntekijät. Tavoitteenani ei ollut haastatella kaikkia työntekijöitä, vaan jo alussa uskoin, että noin kymmenen henkilön haastattelun jälkeen minulle on syntynyt hyvä käsitys siitä, millaiseksi haltuunottoprosessi mielletään. Lisäksi toivoin saavani haastattelujen kautta myös hyviä kehitysehdotuksia produktia varten.

Haastatteluissa esille nousivat suurimpina kysymyksinä vastuu ja työnjako. Moni kirjanpitäjä ja palkanlaskija olivat sitä mieltä, että haluavat olla mukana asiakastapaami-

sisä luomassa hyvää asiakassuhdetta alusta alkaen, mutta toivoivat, että joku muu hoitaisivat uuden asiakkaan haltuunottoon liittyvän teknisen puolen, kuten ohjelmistovalinnat, -määritykset ja -koulutukset. Keskustelin sovellusasiantuntijoiden kanssa siitä, miten työnjako kannattaisi tehdä ja näiden keskustelujen pohjalta laadin ohjeistuksen.

7.2 Työn ja työmenetelmien arviointi

Vilkkan ja Airaksisen mukaan opinnäytetyön tulisi olla käytännönläheinen ja työelämälähtöinen, tutkimuksellinen ja siinä pitäisi pystyä näyttämään oma alan tietouden hallintaa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10.)

Aiheen sitoutuminen omaan työhöni teki opinnäytetyön kirjoittamisesta mielenkiintoista ja myös osaltaan helpotti työn tekemistä aiheen ollessa tuttu. Esimerkiksi henkilökunnan haastattelut oli helpompi toteuttaa, kuin jos tapauksessa olisikin ollut minulle vieras yritys ja toimiala. Kysymysten laatiminen ja haastattelun teemojen rajaaminen ei tuottanut ongelmia, koska tiesin oman toimenkuvani kautta mistä asioista minun kannattaa kysyä.

Silloin kun toiminnallisen työn muotona on ohjeistus, opas tai vastaava tuotos, on syytä kiinnittää erityistä huomiota käytettäviin lähteisiin. Lähdekritiikkiä tulee noudattaa pohdittamalla käytetyn materiaalin paikkansapitävyyttä ja samalla varmistua siitä, että tieto on ajantasaista. Työn raportissa tulee ottaa kantaa siihen, miten käytetyn aineiston luotettavuudesta on varmistuttu. Haastatteleamalla hankittua aineistoa, konsultaatiota, voidaan käyttää tutkimuksen dokumentaatioissa muun lähdeaineiston tapaan. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 53-54.)

Tässä työssä lähteiden luotettavuus ja paikkansapitävyys eivät ole suuri ongelma, koska työ liittyy hyvin läheisesti työhöni ja osaan siten teoriataustaa hakiessani huomioida ainoastaan ajankohtaiset ja paikkansapitävät tiedot. Taloushallintoalalla käytännöt ja säätely kehittyvät jatkuvasti, joten jos en tätä opinnäytetyötä tehdessäni olisi yhtäaikaaisesti työskennellyt itse taloushallintoalalla, olisin joutunut käyttämään paljon enemmän resursseja työni lähteiden varmistamiseen.

Opinnäytetyöni viitekehyksessä esitetyt asiat perustuvat joko mainittuihin lähteisiin tai kokemuksiini työyhteisöstäni. Nämä kokemuksiini perustuneet väittämät olen pyrkinyt erottamaan tekstistä mainitsemalla, että kyseessä on työssäni havaitsema käytäntö.

Sähköisen taloushallinnon muutos on ollut nopeaa ja muutokset suuria, joten tämän vuoksi tiedonhaussa piti kiinnittää huomiota etenkin siihen, että lähdetieto oli mahdollisimman tuoretta. Työn laatua käsittelevässä osiossa lähteiden tuoreus ei ollut suurin kriteeri, vaan näitä lähteitä arvoinkin enemmänkin niiden sisällön lisäksi myös sillä, miten paljon niitä oli käytetty lähteinä muissa tutkimuksissa ja kirjallisissa tuotoksissa.

7.3 Jatkokehitysehdotukset

Tässä opinnäytetyössä keskityin siihen, miten henkilökunta kokee asiakkaan haltuunoton ja selvitin mitkä työvaiheet tuntuvat vaikeilta, jotta voisin kiinnittää laatimassani ohjeistuksessa niihin huomiota. Mielenkiintoista olisi tutkia se, millaisena asiakkaat kokivat käyttöönoton. Oliko asioiminen tilitoimiston kanssa helppoa? Tiesikö asiakas, keneen olla yhteydessä? Saiko asiakas tarpeeksi ohjeita ja tukea ohjelmiston käytössä? Oliko tilitoimisto aktiivinen projektissa, vai joutuiko asiakas toistuvasti tiedustelemaan, mikä on projektin aikataulu ja missä vaiheessa projektia ollaan?

Asiakkaan haltuunottoprojektia voisi siis jatkossa kehittää haastattelemalla asiakkaita ja keräämällä heiltä kokemuksia ja kehitysehdotuksia. Käyttöönottoa voisi kehittää siltä pohjalta, millaisena uudet asiakkaat kokivat käytännössä.

Työn laatu heikentyy, mikäli asiakas kokee asioinnin alussa kovin sekavana, vaikka palvelu sittemmin tasoittuisikin. Olisi kiinnostavaa myös tietää, jäikö asiakas kaipaamaan jotain esimerkiksi aloituspalaverilta.

Toinen jatkokehitysmahdollisuus liittyy nykyisiin toimintatapoihin ja tehtävänjakoihin yrityksen sisällä. Aihetta voisi tutkia siltä kannalta, voisiko työn tehdä tehokkaammin järjestelemällä työtehtävät eri tavalla tai muodostamalla esimerkiksi isompia sovellustukitiimejä.

Lähteet

Granlund, Markus & Malmi, Teemu 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. WSOY, Helsinki.

Helanto, Leena, Kaisaniemi, Tanja, Koskinen, Krista, Kuntola, Katja & Siivola, Mikko 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Procountor International Oy, Espoo.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi, Helsinki.

Hokkanen, Simo & Strömberg, Oiva 2006. Laatuun johtaminen. Sho Business Development, Jyväskylä.

Iivonen, Risto 2014. Sähköinen taloushallinto syö paperilaskun elintilaa. Rantalainen Yhtiöt. Päivitetty 29.07.2014. <http://www.rantalainen.fi/sahkoinen-taloushallinto-syo-paperilaskun-elintilaa/>. Luettu 7.3.2016

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Finlex.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>. Luettu 25.4.2016.

Kurki, Markku, Lahtinen, Markku & Lindfors, Hannele 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsingin Kamari, Helsinki.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. WSOYpro, Helsinki.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Sanoma Pro, Helsinki.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum, Hämeenlinna.

Lähteenmäki-Lindman, Outi 2015. Taloushallinto tarvitsee uudenlaisia osaajia. Talouselämä. 27.8.2015. <http://www.talouselama.fi/tebatti/taloushallinto-tarvitsee-uudenlaisia-osaajia-3475538>. Luettu 1.3.2016.

Meronen, Krista 2015. Sähköinen taloushallinto yrityksen kasvun ja kehityksen tukena. 8.12.2015. Procountor. <http://blog.procountor.com/sahkoinen-taloushallinto-yrityksen-kasvun-ja-kehityksen-tukena>. Luettu 19.9.2016.

Miten pieni yritys voi tehostaa taloushallintoaan? 2016. Tiliposti & Palkka (1), 12-13. <http://www.rantalainen.fi/tiliposti-ja-palkka-12016/>. Luettu 1.3.2016.

Okkonen, Katja 2010. Varo, nämäkin työt katoavat halpamaihin. Taloussanomat. 16.6.2010. <http://www.taloussanomat.fi/tyomarkkinat/2010/06/16/varo-namakin-tyot-katoavat-halpamaihin/20108491/12>. Luettu 1.3.2016.

Rantalainen Yhtiöt a. Rantalainen Yhtiöt osti Kokoomuksen tilitoimiston Kansallispalvelun. [Http://www.rantalainen.fi/rantalainen-yhtiot-osti-kokoomuksen-tilitoimiston-kansallispalvelun/](http://www.rantalainen.fi/rantalainen-yhtiot-osti-kokoomuksen-tilitoimiston-kansallispalvelun/). Luettu 29.8.2016.

Rantalainen Yhtiöt b. Sähköinen taloushallinto. <http://www.rantalainen.fi/palvelut/sahkoinen-taloushallinto>. Luettu 25.3.2016.

Rantalainen Yhtiöt c. Yritys. <Http://www.rantalainen.fi/yritys/>. Luettu 25.3.2016.

Rantalainen Yhtiöt d. Rantalainen Intranet. <http://intra.rantalainen.fi/>. Luettu 25.3.2016.

Siponen, Johannes 2014. Yhteentoimivuus taloushallinnon tehostajana. Julkaisusarja 39/2014. TIEKE, Helsinki. <http://www.tieke.fi/display/julkaisut/Julkaisusarja>.

Suomen Yrittäjät 2014. Sähköinen taloushallinto. Päivitetty 2.7.2014. <Https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto-317818>. Luettu 23.2.2016.

Taloushallintoliitto a. Auktorisoinnin merkitys. <Https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/miksi-auktorioitu-toimisto>. Luettu 29.8.2016.

Taloushallintoliitto b. Tilitoimistoala Suomessa. <Https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoa-alasta/tilitoimistoala-suomessa>. Luettu 29.8.2016.

Taloushallintoliitto c. Toimialastandardi TAL-STA. <Https://taloushallintoliitto.fi/laatu-tyokalut/hyva-tilitoimistotapa/toimialastandardi-tal-sta>. Luettu 25.2.2016.

Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi, Helsinki

Kyselykaavake

Pohjatiedot:

Tehtävänimike:

Työsuhteen pituus Rantalainen Oy Helsingillä:

Käyttämäni ohjelma:

Tässä haastattelussa uudella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka on Rantalaiselle uusi. Toiselta toimistolta tai saman toimiston kirjanpitäjältä/palkanlaskijalta siirtyvät asiakkaat jäävät tutkimuksen ulkopuolelle.

Kuinka usein keskimäärin arvioisit saavasi tällaisen uuden asiakkuuden hoidettavaksesi?

Perehdytys:

Kuvaile millä tavalla sinut on perehdytetty asiakkaan haltuunottoon ? Milloin perehdytys on annettu?

Haluaisitko päivittää osaamistasi tai oletko sitä mieltä että yleisesti kaikkien työntekijöiden osaamista tulisi päivittää?

– jos haluaisit, miten tämä tiedon kertaus tulisi mielestäsi hoitaa? (*Säännöllisesti? Kuinka usein? Koko toimistolle yhteisesti? Henkilökohtaisesti? Viikkotiedotteen ohessa/Sähköpostitse?*)

Oletko itse perehdyttänyt muita asiakassuhteen perustamiseen liittyen?

Käytätkö perehdytyksessä valmista materiaalia? Onko materiaali yhteistä/ kaikkien työntekijöiden luettavissa?

Käytäntö:

Onko sinulla omia asiakkaita?

..*jos on:*

..Milloin viimeksi sait uuden asiakkaan?

..Kenen välittämänä sait asiakkuuden (vai hankitko asiakkaan itse)?

..Missä vaiheessa asiakkaan haltuunottoa tulit mukaan?

Milloin viimeksi sait tehtäväksesi ohjata uuden asiakkaan jollekin alaisellesi?

Missä vaiheessa haltuunottoprosessia tulit mukaan ja kuinka pitkälle olit mukana?

Miten työnjako onnistui?

Tuki ja työn laatu:

Mistä saat tarvittaessa apua?

Onko joku tietty vaihe aiheuttanut ongelmia?

Kysytäänkö sinulta kuinka usein apua asiakkaan perustamiseen? Onko jotain tiettyjä asioita, jotka tuntuvat aiheuttavan eniten ongelmia?

Millä seurataan sitä, että kaikki vaiheet asiakkaan perustamisessa tulevat tehtyä?

Miten vastuu mielestäsi jakautuu asiakkaan haltuunotossa? Haluaisitko nykyistä enemmän/vähemmän vastuuta?

Miten koko prosessia mielestäsi voisi kehittää?

Tieto uudesta asiakkaasta

- Valitaan projektinvetäjä
- Esitiedot asiakkaasta: kirjanpito, palkanlaskenta, kokoluokka, tarvittavat palvelut, hinnoittelu
- Nimetään kirjanpitäjä ja/tai palkanlaskija (riippuen asiakkuudesta), valitaan ohjelmisto

Aloituspalaveri

- Projektinvetäjä kutsuu koolle
- Mukana asiakas, palvelupäälikkö, sovellusasiantuntija, kirjanpitäjä ja/tai palkanlaskija
- Toimeksiantosopimus (jos ei ole jo allekirjoitettu)

Aloituspalaverin jälkeen

- Kun sovellusasiantuntija mukana aloituspalaverissa, ei erikseen tarvitse toimittaa ohjelmistoasetuksia varten tietoja.
- Projektinvetäjä/muu sovittu henkilö lähettää muistion aloituspalaverista kaikille. Muistiolla mm.siirron aikataulut ja muut käytännön asiat. Muistiosta myös tärkeimmät tiedot asiakkaalle (huom. ei sisäistä tietoa)
- Ulkoiset sopimukset ja valtakirjat, palveluiden tilaaminen (Sovellusasiantuntija hoitaa)
- Ohjelmiston käyttöönottokoulutus asiakkaalle (Sovellusasiantuntija hoitaa)
- Katso-oikeudet ja -opastus (Asiakasvastaava hoitaa)

Seuranta

- Projektinvetäjä/asiakasvastaava/sovellusasiantuntija hoitavat sovitusti
- Tarkistetaan, että yhteydet alkavat toimia/kaikki tilatut palvelut toimivat
- Kun yhteys tarkistettu, case voidaan sulkea

UUDEN ASIAKKAAN HALTUUNOTTO

Sisällys

Uusi Fivaldi-asiakas	2
Aloituspalaveri	2
Aloituspalaverin raportointi:	3
Vaihtoehto 1: Sovellusasiantuntija osallistuu aloituspalaveriin	4
Vaihtoehto 2: Sovellusasiantuntija ei osallistu aloituspalaveriin	4
Asiakasympäristön perustaminen Fivaldiin	4
Uusi Netvisor asiakas	6
Aloituspalaveri	6
Asiakasympäristön perustaminen Netvisoriin	6
Uusi Procountor asiakas	7
Aloituspalaveri	7
Asiakasympäristön perustaminen Procountoriin	9
Value Frameen perustaminen	10
Liite 1: Fivaldi Projektinvetäjän muistilista	11
Liite 2: Procountor käyttöönoton muistilista	11
Liite 3: Procountor käyttöönottomuistio	11
Liite 4: Asiakkaan perustamispyyntö (Value Frame)	11
Liite 5: Käyttöönoton prosessikaavio	11